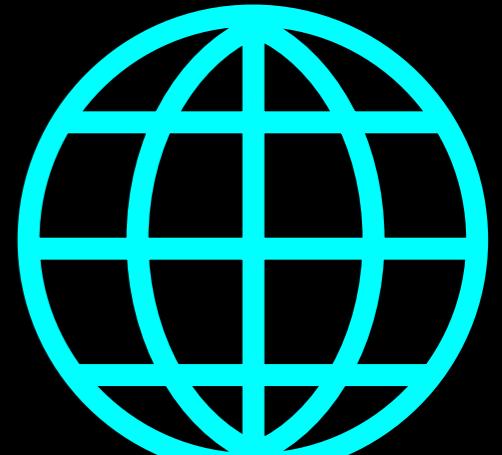
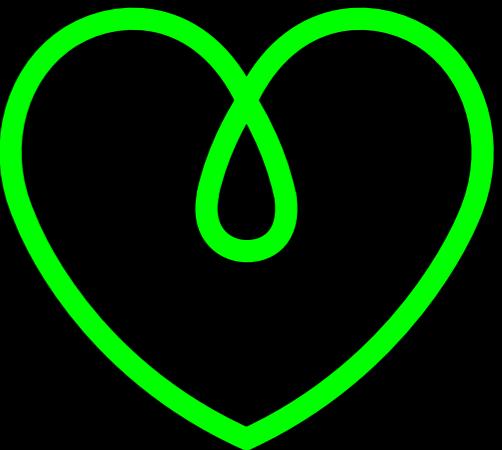


kakaopay

# 2022 ESG Report

이로운 흐름, 유연한 금융



# About This Report

## 보고서 개요

카카오페이지는 당사의 서비스를 통해 창출되는 이로움을 담은 첫 ESG 보고서를 발간합니다. 앞으로 카카오페이지는 매년 본 보고서를 통해 모두에게 이로운 금융을 위해 추진한 환경, 사회, 지배구조 측면에서의 노력과 성과를 투명하게 공개함으로써 이해관계자와 소통하고자 합니다.

## 보고서 기준

본 보고서는 국제 지속가능성 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards, ISSB(International Sustainability Standards Board)의 기준 및 미국 지속가능성 회계기준인 SASB(Sustainability Accounting Standards Board)의 Software & IT Services 산업 표준에 따라 작성했으며, 재무 성과는 별도 언급이 없을 경우 한국채택국제회계기준(K-IFRS) 연결 재무제표 기준으로 작성하였습니다.

## 보고 기간

보고 기간은 2022년 1월 1일부터 2022년 12월 31일 까지입니다. 2022년 이전 또는 2023년 상반기 정보가 일부 포함되었으며, 보고서 내 별도 표시하였습니다. 정량 성과의 경우 연도별 추이 분석이 가능하도록 최근 3개년(2020년~2022년) 수치를 제공하고 있습니다.

## 보고 범위

비재무 성과는 카카오페이지 본사로 한정하였으며, 일부 사회 성과의 경우 주요 자회사(카카오페이지증권, 카카오페이지손해보험, KP보험서비스)의 성과를 포함해 기재하였습니다.

## 보고서 검증

카카오페이지는 보고서 작성 프로세스와 공개된 정보의 신뢰성 확보를 위해 독립된 검증 기관인 BSI(British Standards Institution)로부터 제3자 검증을 받았습니다. 적용된 기준은 AA1000AS v3 Moderate Level, Type 2 입니다.

## 보고서 문의처

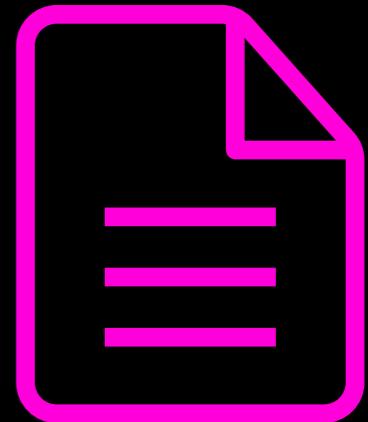
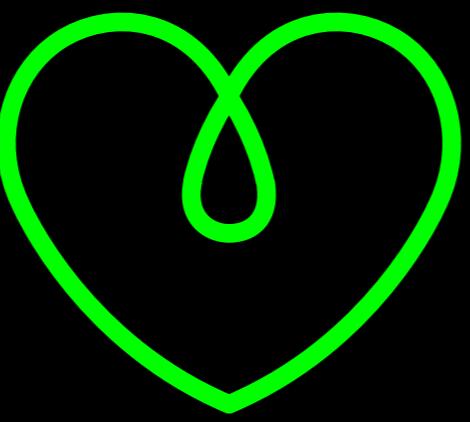
보고서에 대한 문의사항은 아래로 연락주시기 바랍니다.

카카오페이지 ESG TF:  
irteam@kakaopaycorp.com

## 커버 스토리

ESG 보고서의 4가지 컨텐츠를 표현하는 대표 아이콘을 배치하고 '이로운 금융'과 '핀테크'를 리딩하는 핵심 기술 Coding 색상을 모티프로 삼아 검정 백그라운드와 네온 색상을 적극 반영하였습니다.





## 1. Introduction

05 대표이사 메시지  
07 About Kakao Pay  
08 Our Business

## 2. Beneficial Flow, Flexible Finance

13 이로운 흐름, 유연한 금융  
17 모두에게 이로운 금융  
20 이해관계자 소통  
21 중대성 평가 결과  
23 Always Connect

## 3. ESG Performance

26 환경(Environmental)      71 ESG 성과 데이터  
28 환경영향 체계 강화      85 Reporting Methodology  
29 기후변화 대응      86 GRI Index  
30 그린 디지털 구축      88 ISSB Index  
31 사회(Social)      89 SASB Index  
33 인권경영 추진      91 TCFD  
36 크루 가치 증진      92 UN SDGs  
41 사용자 경험 향상      93 UN Global Compact  
49 개인정보보호 및 보안      94 지속 가능한 금융 정책  
52 상생 가치 추구      95 협회 가입 현황 및 주요 수상내역  
55 지배구조(Governance)      96 온실가스 검증 의견서  
57 건전한 지배구조 구축      97 제3자 검증 의견서  
63 윤리적 사업 운영  
66 통합 리스크 관리

## 4. Appendix

# Introduction

- 05 대표이사 메시지
- 07 About Kakao Pay
- 08 Our Business



안녕하세요, 카카오페이 대표이사 신원근입니다.  
모두에게 이로운 금융을 제공하기 위한 카카오페이의  
노력과 성과를 담은 첫 ESG 보고서 발간을 맞이하여  
이해관계자 여러분에게 인사 드립니다.

포스트 코로나 시대에 금융의 역할은 빠르게 변화하고 있습니다. 카카오페이지는 이러한 변화에 선제적으로 대응하며, 우리의 기술과 서비스를 통해 변화된 일상 속 쉽고 편리한 금융을 제공하기 위한 노력을 지속해 왔습니다.

지난 해 카카오페이지는 전 국민의 금융 플랫폼이라는 비전 실현을 위해 결제 인프라 및 금융 포트폴리오도 적극적으로 확장했습니다. 포스트 코로나에 따른 해외 사업 가속화, 다양한 결제 서비스의 고른 성장, 대출 중개 상품 다각화, 마이데이터 기반 신규 서비스 출시, 카카오페이지증권의 MTS 서비스 확대, 카카오페이지손해보험 출범 등을 통해 비즈니스 성장 속도를 높였습니다.

2023년 카카오페이지는 생활 금융 플랫폼으로서 다양한 금융 생활 맥락에서 카카오페이지가 자발적으로 사용될 수 있도록 사용자 편의성을 개선하고, 알뜰한 경제생활을 위한 다양한 혜택을 설계해서 누구나 카카오페이지를 통해 더 유연한 금융활동을 누릴 수 있도록 서비스를 고도화할 계획입니다. 또한, 중국/일본/동남아를 중심으로 해외결제를 확대하고, 수익 중심 사업과 신사업 기회 및 사업적 시너지를 기대할 수 있는 유망 기업 발굴 등을 통해 지속적인 성장을 이어가겠습니다. 이를 통해 카카오페이지 이해관계자 모두에게 가장 많은 만족을 드리는 금융 플랫폼으로서 입지를 다지겠습니다.

카카오페이지는 지난 2017년 출범 이후, 카카오페이지 하나면 다 되는 '생활 금융 플랫폼'으로 자리매김하고자 끊임없는 도전과 혁신을 이어왔습니다. 그 과정에서 카카오페이지는 다양한 이해관계자의 관심과 기대사항을 확인할 수 있었습니다. 앞으로도 기존 금융생활의 수고로움을 줄이고, 카카오페이지의 핵심 성장 동력인 사용자 경험 향상에 집중하며 책임 경영을 통해 대한민국 대표 테크핀 기업으로서 이해관계자 여러분과 함께 성장하겠습니다.

이에 카카오페이지는 '이로운 흐름, 유연한 금융'이라는 ESG 비전을 정립하고, 환경, 사회, 지배구조 각 영역에서 카카오페이지만의 이로움을 더하고, 다양한 이해관계자와 함께 상생하는 세상을 만들기 위한 ESG 전략을 수립하였습니다.

이를 바탕으로 지난 해 카카오페이지는 환경, 사회 측면에서 이로움을 더하는 다양한 활동을 추진했습니다. 기후변화 이슈에 대응하기 위해 국내 핀테크사 최초로 온실가스 인벤토리를 구축하여 제3자 검증을 완료하였으며, 체계적인 온실가스 배출량 관리 활동을 추진하고 있습니다. 또한 기후변화 관련 재무정보 공개 전담협의체(TCFD, Task Force on Climate-related Financial Disclosures)에 대한 지지 선언을 통해 기후변화 관련 정보를 투명하게 공개하고, 이로 인한 영향과 리스크를 경영 활동에 반영해 기후변화 대응 방안을 적극 모색할 것을 약속했습니다.

더불어 총 10억 원의 상생 기금을 조성하여 지역사회 금융 소외계층과 소상공인을 대상으로 다양한 상생 활동을 추진하였습니다. 카카오페이지만의 비즈니스 특성을 살려 금융 소외계층 대상 금융 교육과 금융 서비스 접근성 제고 활동을 중점적으로 추진하며, 지역사회와 함께 지속 가능한 성장을 이루기 위해 노력하고 있습니다.

지배구조 측면에서 카카오페이지는 국내 핀테크사 최초로 유엔 글로벌 콤팩트(UN Global Compact, UNGC)에 가입하여 국제연합의 핵심 가치인 인권, 노동, 환경, 반부패 분야의 10대 원칙을 준수하고, 그 이행 성과를 이해관계자와 투명하게 소통하고자 합니다. 나아가 2023년 3월에는 이사회 내 ESG위원회를 신설하여 선진적 지배구조 확립을 위한 거버넌스를 구축하였으며, 전사 통합 리스크 관리를 위해 대표이사 산하 ERM위원회를 신설하여 선제적 리스크 관리 역량을 강화하는 등 본격적인 ESG 경영 추진 기반을 구축하였습니다.

앞으로도 카카오페이지는 누구나 마음 놓고 금융하며, 세상에 이로움을 더하는 서비스를 제공하기 위해 최선의 노력을 다할 것입니다. 또한 장기적 관점에서 상생을 실천하고, 다양한 이해관계자와 함께 성장하는 지속가능한 세상을 만들어 나갈 것입니다. 카카오페이지의 노력에 이해관계자 여러분의 많은 응원과 관심 부탁드립니다.

감사합니다.

신원근

대표이사, ESG위원회 위원장 신원근

# About Kakao Pay

카카오페이는 IT 기술로 새로운 금융을 만들어 나가는 핀테크(FinTech) 전문 기업으로 카카오톡과 카카오페이 앱에서 편리하고 안전하게 이용할 수 있는 생활 금융 플랫폼을 구축하고 있습니다. 언제나 어디서나 스마트폰만 있으면 경제 활동을 펼칠 수 있는 지갑 없는 사회로의 전환을 추구하며, 카카오페이 하나로 모두가 마음 놓고 금융할 수 있도록 열린 금융 서비스를 확장해 나가고 있습니다.



## 회사 개요

\*2022년 12월 31일 기준

회사명	주식회사 카카오페이(Kakao Pay Corp.)
설립연도	2017년 04월 03일
대표이사	신원근
본사 위치	경기도 성남시 분당구 판교역로 166 카카오판교아지트 B동 15층
임직원 수	1,114명

## 재무 성과

\*2022년 12월 31일 기준

TPV <sup>1)</sup>	118조 원
매출액	5,217억 원
당기순이익	268억 원
총자산	3조 3,315억 원

1) Total Payment Volume, 총 거래액

## 주요 연혁

2022. 10	카카오페이손해보험, 첫 상품 '함께하는 금융안심보험' 출시
2022. 07	KP보험서비스, 한국형 보험 상품 비교 서비스 출시
2022. 04	카카오페이증권, MTS 정식 출시
2021. 11	유가증권시장(KOSPI) 상장
2020. 03	자산관리 서비스 확대
2020. 02	카카오페이증권, 펀드 상품 출시
2019. 10	대출비교 서비스 출시
2019. 05	카카오페이 앱 출시
2017. 04	(주)카카오페이 독립법인 출범
2016. 04	송금 서비스 출시
2014. 09	국내 최초 간편결제 서비스 출시

## 카카오페이 자회사

### kakaopay securities

카카오페이증권

대표: 이승효 | 설립연월: 2008년 05월  
"플랫폼을 통한 새로운 투자문화"를 만든다는 목표 아래 누구나  
누리고 안심하여 투자할 수 있는 펀드 및 주식 투자 서비스입니다.  
각종 펀드 및 MTS 서비스를 제공하고 있으며, '해외주식 소수점 거래',  
'자동 환전' 등 혁신적이며 편리한 서비스를 제공하고 있습니다.

⊕ 카카오페이증권

### kakaopay insurance

카카오페이손해보험

대표: 최세훈 | 설립연월: 2021년 09월  
국내 최초 ICT와 보험이 결합된 테크핀 주도 디지털 손해보험사로  
새로운 관점의 생활밀착형 보험 등을 통해 금융 소비자의 편리성을  
증대하고, 혁신적인 금융 문화 형성을 추구합니다.

⊕ 카카오페이보험

### KP 보험서비스

KP보험서비스

대표: 김억 | 설립연월: 2017년 12월  
KP보험서비스는 인슈어테크(InsurTech) 기반의 보험 서비스  
플랫폼으로 국내 최초로 사용자에게 크라우드형 보험 플랫폼을 선보였  
으며, 플랫폼 특성을 살려 사용자가 다양한 보험사 상품의 가격 비교를  
통해 자신에게 최적화된 보험 상품을 선택할 수 있는 서비스를  
제공하고 있습니다.

⊕ KP보험서비스

# Our Business

카카오페이지는 온·오프라인 모바일 간편결제, 송금, 투자 서비스, 신용관리, 자산관리 등 다양한 전문 금융 서비스를 출시하여 새롭고 혁신적인 금융 경험을 제공하고 있습니다. 정보보호 관련 법률 준수와 인증 획득을 통한 높은 수준의 정보보호 관리 체계를 수립하였으며, 이를 기반으로 생활 금융 플랫폼을 구축하여 모두가 마음 놓고 금융할 수 있는 서비스를 운영합니다.



## 생활하다



### 송금

카카오톡 채팅방에서 계좌번호 없이도 지인과 간편하게 현금을 주고받을 수 있는 '친구송금'과 더불어, 사용자의 생활 모습과 송금 상황을 고려하여 '계좌송금', '코드송금', '정산하기', '요청하기' 등 다양한 서비스를 제공



### 결제

국내 최초의 간편결제 서비스로, 페이머니 결제뿐 아니라 사전에 등록한 카드를 사용하여 편의성 높은 온라인 결제와 오프라인 결제, NFC 모바일 교통카드, 페이상품권 결제 서비스 제공



### 멤버십

오프라인에서의 사용성에 집중하여 매장에서 멤버십 사용 시 제휴사를 선택할 필요 없이 하나의 바코드로 여러 제휴사의 포인트 적립, 사용, 내역을 관리할 수 있는 서비스

## 관리하다



### 자산관리

사용자의 자산과 부채를 한 번에 파악하고 관리할 수 있는 '자산분석', 대출 상환일, 카드 결제일과 같은 중요한 일정을 놓치지 않고 관리하는 '금융일정', 내 계좌가 타인에게 도용되고 있지 않은지를 확인할 수 있는 '계좌지킴이' 등의 서비스 제공



### 내문서함

정부로부터 신뢰성·안전성을 인증받은 '공인전자문서증계자'로서 공공기관 안내문, 등기우편, 청구서 등의 전자문서를 확인하고 관리할 수 있는 서비스



### 청구서

국내 최초 모바일 메신저 기반 전자고지결제 서비스로, 추가 과금 및 별도의 애플리케이션 설치 없이 카카오톡을 통해 공과금과 카드 명세서, 보험료 등 각종 생활 요금 청구서를 받아 간편하게 관리하고 납부할 수 있는 서비스

## 금융하다



### 투자

카카오페이지의 자회사인 카카오페이지증권이 카카오페이지 플랫폼을 통해 쉽고 편리한 주식 투자 및 펀드 서비스와 관련 소식을 제공



### 대출

대출이 필요한 사용자들을 위해 신용, 전·월세, 주택담보, 자동차 카드결제 등 여러 대출 상품의 정보를 한 곳에서 비교 중개하는 서비스



### 추천상품

카카오페이지는 카드추천, 카카오페이지증권은 종목추천 서비스를 운영하여 사용자의 소비, 자산 및 주식 데이터 분석을 바탕으로 맞춤형 추천 서비스 제공



### 보험

카카오페이지의 마이데이터 기반 개인 맞춤형 보험 분석 정보를 제공하는 '내 보험 리포트 서비스', 간편하게 보험금을 청구할 수 있는 '병원비 청구 서비스', 전세계약 만료 후 보증금을 돌려받을 수 있는 '전세보증금 반환보증', KP보험서비스의 암/운전자/여행자 보험 등을 비교·선택 가능한 '보험 비교 서비스' 등을 제공

## 카카오페이지의 기술과 혁신

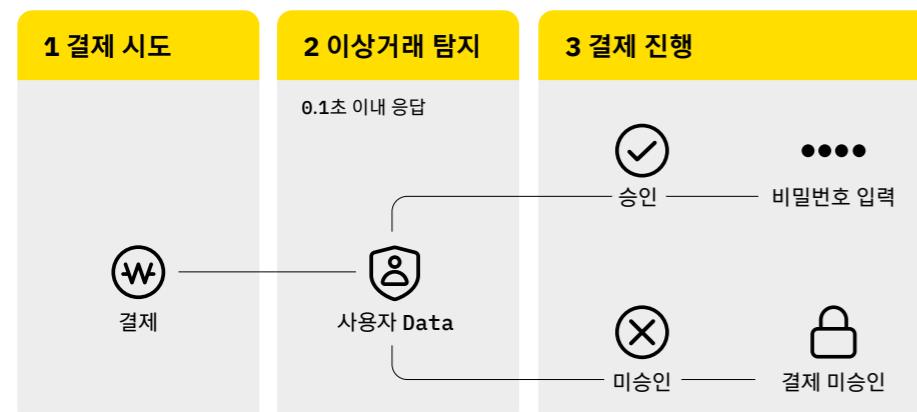
### 카카오페이지 기술 지향점

카카오페이지는 기술 혁신을 통해 편리하고 안전한 핀테크 환경을 조성합니다. 이를 위해 AI와 딥러닝 기술을 적극 도입하여 서비스 스스로 진화하고 향상될 수 있도록 하며, 블록체인 기반 인증이나 생체 인식 등 사용자 인지(Recognition)-인증 (Authentication) 기술을 통해 보다 안전한 금융 거래를 추구합니다.

### AI 기술 적용 서비스

#### 이상거래 탐지 시스템

사용자의 결제 요청 과정에서 의심스러운 거래를 탐지하는 시스템입니다. 사용자의 다양한 거래 정보를 수집하여 패턴을 분석하고, 정교한 알고리즘을 기반으로 사용자의 패턴과 다른 이상거래가 발생했을 때 거래 경로를 차단합니다.



### 대출 중개 알고리즘

알고리즘 분석을 통해 소비자에게 적합한 대출상품을 비교 및 추천하는 서비스로, 여러 금융회사의 대출상품과 금리 등 조건을 한 번에 비교해 볼 수 있는 장점이 있습니다.

### 금융상품 추천 시스템

카카오페이지 서비스 이용 데이터, 앱 로그 데이터, 그리고 마이데이터 등의 빅데이터를 기반으로 ML(Machine Learning) 모델을 활용해 개인화된 금융상품 추천 및 금융컨텐츠 추천 서비스를 제공합니다.

### 얼굴 인증 시스템

카카오페이지 서비스 이용 시 인증수단으로 얼굴인식 기능을 제공하고 있습니다. 우수한 얼굴인식 모델 성능을 기반으로, 고객에게 편리하고 안전한 금융 서비스 이용을 위한 인증 수단을 제공하고 있습니다.

### 안전한 기술을 위한 AI 윤리

카카오페이지는 '카카오 알고리즘 윤리헌장'을 기반으로 AI 기술 개발 및 운영에 대한 사회적 책임을 다합니다. 또한 AI 기술 개발 과정에서 발생할 수 있는 데이터의 편향, 오류 위험성, 공정성과 투명성에 관련된 위험 등 기술 윤리 리스크 관리를 위해 기술윤리위원회를 구성하여 AI 리스크를 선제적으로 대응하고 있습니다.

#### ④ 카카오 알고리즘 윤리헌장

### 윤리적 AI 추천 시스템 운영

카카오페이지는 비즈니스 전반에 걸쳐 AI 기술을 이용한 추천 시스템을 적용하고 있습니다. AI 기술 활용에 있어 데이터의 편향과 추천 정보의 오류, 알고리즘의 투명성, 시스템의 안정성 등의 이슈가 존재할 수 있다는 점을 인지합니다. 이를 사전에 방지하기 위해 다양한 노력을 기울이고 있으며, 향후에도 AI 윤리를 위해 지속적인 활동을 진행할 예정입니다.

#### • 데이터 공정성 제고

데이터 편향을 방지하기 위해 샘플링 데이터와 실제 데이터 분포 비교 지표 설정하여 데이터의 편향성 감소

#### • 알고리즘 투명성 강화

정기 점검 활동을 통해 알고리즘 적정성과 투명성을 유지

#### • 품질 비교를 통한 신뢰도 확보

온라인 실험 기능을 개발하여 지속적인 품질 비교를 통해 적합한 모델 선택

#### • 시스템 안전성 향상

추천 모델 실시간 대시보드를 통해 모니터링 실시, 모델 버저닝과 MLops<sup>1)</sup>를 통해 추천 모델을 안정적으로 적용할 수 있는 기반 마련

### AI 윤리에 대한 크루 인식 제고

카카오페이지는 AI 윤리에 대한 크루의 인식을 제고하고 AI 윤리를 내재화하기 위해 사내 온보딩 프로그램으로 정보보안과 IT 내부통제, 금융 소비자 보호 교육을 실시하여 알고리즘 및 임의 데이터 변경 방지, 금융 소비자 차별 경계 및 보호 등에 대해 교육을 진행합니다.

1) Machine Learning(기계 학습) 모델의 생명 주기를 관리하기 위한 방법론

## 카카오페이지의 기술과 혁신

### 기술 기반의 혁신

카카오페이지의 혁신은 선도적인 기술 개발에 의해 이루어집니다. 클라우드와 하이브리드 서비스 아키텍처, 블록체인 기술, 인공지능 기술 등 패테크 도메인에서 선도적 기술을 확보하고 지속적으로 발전 시켜나가고 있습니다. 이러한 기술의 적용을 통해 사용자가 편리한 금융 서비스, 신뢰할 수 있는 금융 서비스, 그리고 포용적인 금융 서비스를 제공하여 기존 금융 서비스와 상품을 혁신해 나가고 있습니다.

### 대안신용평가 시스템을 통한 포용 금융 추구

카카오페이지는 서비스에서 발생하는 다양한 비금융·비정형 데이터를 분석하여 대안신용평가 모델을 구축하였습니다. 카카오페이지 서비스와 이용자 행동 데이터를 기반으로 다면적 평가를 진행하여 산출된 '카카오페이지 스코어(Kakaopay Score)'에 기존 CB사 신용정보를 결합, 카카오페이지만의 대안신용평가시스템인 'K-CSS(Kakaopay-Credit Scoring System)'를 개발하였습니다. 이를 통해 CB사가 제공하는 신용 정보의 신뢰성과 대안데이터가 가지는 변별력이라는 두 장점을 결합하여 금융 이력 부족자(thin-filer)에게 보다 포용적인 금융 서비스를 제공하는데 기여합니다. 2022년 12월에는 카카오페이지신용카드 발급 심사를 위한 대안 신용평가 서비스를 출시했습니다. 발급사인 삼성카드가 보유한 정보에 카카오페이지가 제공한 대안 신용평가 정보를 더하여 이용 한도 심사에 활용하고 있습니다. 이를 통해 금융 거래 정보가 부족하여 금융 서비스를 제공받기 어려운 학생과 사회 초년생 등의 금융 이력 부족자 신용도를 평가할 수 있어 포용 금융 확산에 도움이 될 것으로 기대됩니다.

### 인슈어테크 기반 보험 서비스 혁신

카카오페이지는 2022년 4월, ICT와 보험이 결합된 국내 최초 테크핀 주도 디지털 손해보험사 카카오페이지손해보험을 자회사로 설립하고, 본허가를 획득하였습니다. 이를 통해 일상 속 위험으로부터 이용자를 보호하는 인슈어테크 기반 혁신을 선도하며, 보험에 대한 인식 개선 및 보험 사각지대 해소에 앞장서고 있습니다. 카카오페이지손해보험은 첫 번째 상품으로 '함께하는 금융안심보험'을 출시하고 보이스피싱, 메신저피싱 등 온라인 금융 사기, 중고 거래 시 자주 발생하는 온라인 직거래 사기 피해 등을 보장합니다. 또한 금융감독원의 피해 환급금 결정 전에도 보험금을 신청하고 보상받을 수 있도록 프로세스를 마련하여 기존 보험에 비해 보험금 대기 기간을 2개월 이상 단축하여 사용자 경험을 크게 개선하였습니다.

### 외국인 eKYC(electronic Know Your Customer)

카카오페이지는 자금세탁 방지를 강화하기 위해 전체 외국인 고객 확인 과정에 eKYC를 적용하였습니다. 외국인의 eKYC는 고객확인제도(KYC) 이행시 신분증 확인(OCR)과 얼굴 인식을 적용한 기능으로 카카오페이지 데이터팀에서 자체적으로 개발한 얼굴 인식 기능을 사용자 기능에 적용한 국내 최초의 사례입니다. 이를 통해 외국인 사용자가 직접 정보를 입력하던 기존 UI와 비교하여 더욱 신뢰할 수 있는 고객 정보 확인이 가능하며 WLF<sup>1)</sup> 대상 고객 및 FATF<sup>2)</sup> 자금세탁 방지 국제 기준 미이행 국가의 국적을 가진 고객 등 고위험 고객을 더욱 정확히 탐지함으로써 자금세탁 리스크를 더욱 감소시킬 수 있습니다.



1) Watch List Filtering, 요주의 인물 필터링

2) Financial Action Task Force, 국제자금세탁방지기구

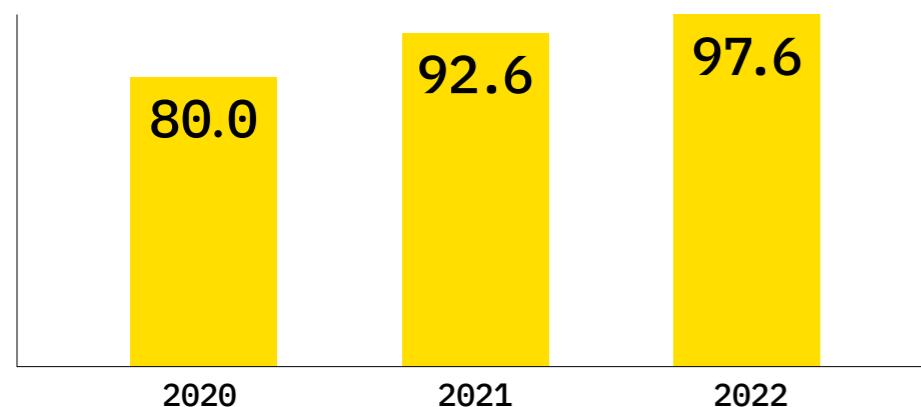
## 카카오페이지의 기술과 혁신

### 봇서비스를 통한 사용자 경험 개선

카카오페이지는 '페이봇', '증권봇', '가맹점봇', '착오송금봇' 등 총 4개의 챗봇을 운영하여 카카오페이지 사용자 문의에 365일 24시간 대응하고 있습니다. 2023년 1월 기준 전체 CS 채널 중 챗봇으로 인입되는 비중은 87.2%이며, 그중 93.0%는 추가 문의 없이 챗봇만으로 문의를 해결하고 있습니다. 또한 사용자가 입력한 발화가 정확한 답변으로 매칭되는 비율인 답변 정확률은 98.6% 수준으로 고객센터 생산성 향상 및 사용자 편의성 제고 모두 만족시키는 프로세스 혁신을 이루고 있습니다. 카카오페이지 봇서비스는 카카오페이지 머니·결제를 연동한 개인화, 일별 데이터 및 시나리오 학습, 페이용어사전 제공 등을 통해 앞으로도 더욱 고도화된 서비스를 제공할 예정입니다.

### 봇서비스 답변 정확률

(단위: %)



### Case Study

#### 오픈 이노베이션 활동

카카오페이지는 사용자들에게 더욱 편리한 결제, 금융 서비스를 제공하기 위해 다양한 분야의 유망 기업들에 대한 투자 및 제휴 활동을 수행하고 있습니다. 특히 투자를 통해 다양한 핀테크 및 유관 분야의 기술과 개발 역량을 확보하여 서비스 혁신을 가속화하고 중장기 신성장동력을 발굴해 나가고 있으며, 글로벌 시장 진출을 위한 해외 투자도 적극적으로 추진하고 있습니다.

#### CASE #1. 금융 소비자 보호를 위한 협업

2022년 7월 금융 사기 방지 소셜벤처 '더치트'에 지분 투자를 완료하였습니다. 더치트는 2006년부터 중고 거래 등의 개인 간 송금 거래 시, 상대방 계좌의 사기 이력 여부를 조회해 주는 서비스를 통해 금융 범죄 방지 및 범죄 피해자 보호에 기여해 온 업체로, 카카오페이지는 더치트의 금융사기방지 API를 활용하여 모든 송금 서비스에 '사기 이력 탐지기'를 적용하였습니다. 송금 서비스 이용 시 상대방의 사기 이력이 감지될 경우 '송금 그만두기' 화면을 노출하여 금융 소비자를 보호하는 역할을 수행합니다. 또한 더치트의 API를 활용하여 '내 계좌 지킴이' 기능을 제공합니다. 해당 기능은, 내 계좌가 도용되었는지 손쉽게 확인할 수 있는 서비스를 제공함으로써 사용자의 더욱 안전한 금융 생활을 도모합니다.

#### CASE #2. 파트너십 기반 서비스 확대

2022년 9월 전략적 파트너십 강화를 위해 국내 POS기 1위 사업자인 '오케이포스'에 지분 투자를 완료하였습니다. 카카오페이지는 2018년부터 오프라인 결제 시장에 진출하여 2022년 4분기 말 기준, 국내외 온·오프라인 가맹점 188만 개를 보유하고 있으며, 오프라인 시장에서는 사용자들이 주로 이용하는 가맹점 중심으로 확대 전략을 펼쳐 편의점, 마트, 백화점, 카페, 식당, 영화관, 서점, 놀이공원 등 대부분의 프랜차이즈 브랜드 매장에 결제 서비스를 제공하고 있습니다. 이에 오케이포스와의 파트너십을 기반으로 오프라인 결제 가맹점의 추가 확보와 더불어 POS 데이터를 활용한 결제 서비스 강화, 신규 금융 비즈니스 등을 공동 추진하고 있습니다.

#### CASE #3. 공동 투자를 통한 R&D 활성화

카카오페이지는 중소벤처기업부, 대·중소기업·농어업협력재단과 공동투자형 기술 개발 협력 및 중소기업 R&D 투자 활성화를 위한 협약을 맺고, 카카오페이지가 필요한 기술 또는 제품을 개발하는 중소기업에 카카오페이지 3억 원, 중소벤처기업부 3억 원 등 총 6억 원의 자금을 지원하였습니다. 해당 R&D 프로젝트는 의무보험을 꼭 가입해야 하는지 모르거나 본인의 사업장이 어떤 보험을 가입해야 하는지 모르는 소상공인들에게 카카오페이지가 보험가입 안내, 보험금 청구까지 처리하는 프로세스를 제공하여 해당 협약을 통해 소상공인과의 상생을 도모할 수 있습니다.

# Beneficial Flow,

# Flexible Finance

- 13 이로운 흐름, 유연한 금융
- 17 모두에게 이로운 금융
- 20 이해관계자 소통
- 21 중대성 평가 결과
- 23 Always Connect

## 카카오페이지 ESG 전략

카카오페이지는 누구나 카카오페이지 하나로 마음 놓고 금융 서비스를 이용할 수 있는 세상을 추구합니다. 이를 위해 카카오페이지의 다양한 서비스를 통해 카카오페이지만의 이로움을 더하고, 보다 유연한 금융의 흐름을 만들 수 있도록 노력하고 있습니다. 이러한 노력은 카카오페이지의 기술과 역량을 활용하여 실현될 수 있으며, 카카오페이지의 플랫폼과 서비스를 이용하는 수많은 사용자와 비즈니스 파트너를 통해 그 이로움을 확산할 수 있다고 믿습니다.

이 과정에서 카카오페이지는 장기적 관점에서 회사의 성장을 이루고, 다양한 이해관계자와 함께 발전하는 지속가능한 사회를 만들고자 합니다. 이를 위해 '이로운 흐름, 유연한 금융'이라는 ESG 비전을 설정하고, 환경, 사회, 지배구조 각 영역에서 카카오페이지만의 이로움을 확산하기 위해 경영 활동 전반에서 사회적 가치를 추구합니다.

미션	일상의 이로운 흐름을 만든다		
ESG 비전	이로운 흐름, 유연한 금융		
핵심 가치			
실천 분야	지구를 향한 이로움 환경영업 체계 강화 기후변화 대응 그린 디지털 구축	사람을 향한 이로움 인권경영 추진 크루 <sup>1)</sup> 가치 증진 사용자 경험 향상 개인정보보호 및 보안 상생 가치 추구	성장을 향한 이로움 건전한 지배구조 구축 윤리적 사업 운영 통합 리스크 관리

1) 크루(Krew), 카카오페이지를 비롯한 카카오 공동체 임직원을 통칭

## 지구를 향한 이로움

카카오페이지가 제공하는 금융 서비스는 지구 환경에 보다 이로운 방향으로 흐를 것입니다. 전 지구적 환경 위기에 공감하며 온실가스 감축 목표를 설정하고, 친환경 요소를 고려한 금융 서비스를 통해 카카오페이지를 이용하는 모두가 지구를 향한 이로움을 더할 수 있도록 하겠습니다.

### 실천 분야

#### 환경경영 체계 강화

환경경영 거버넌스 구축 및 글로벌 수준의 환경영영 체계 운영을 통해 환경영향 저감 활동을 추진합니다.

#### 기후변화 대응

기후변화 대응 전략과 목표를 수립하고 체계적인 온실가스 배출량 감축 활동을 추진하여 기후변화에 효과적으로 대응합니다.

#### 그린 디지털 구축

친환경 디지털 상품 및 서비스를 통해 카카오페이지 서비스 사용자에게 친환경 경험을 제공하는 그린 디지털을 구축합니다.

### MANAGEMENT APPROACH

#### 환경경영 체계

카카오페이지는 사업 활동 과정에서 발생하는 환경 영향을 저감하고자 환경영영시스템(ISO 14001) 인증을 취득하였으며, 환경 성과를 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 더불어 환경방침을 제정하여 법적 요구 사항 및 글로벌 표준 준수 원칙을 기반으로 환경영영을 추진합니다.

#### 환경경영 전담 조직

카카오페이지는 이사회 내 ESG위원회가 환경영영을 포함한 ESG 전략과 방향성을 수립하고 있습니다. ESG사무국 산하 환경TF는 환경 데이터 수집, 모니터링, 친환경 캠페인 시행 등의 환경영영 실무 전반을 담당하고 있습니다.

#### 기후변화 대응

카카오페이지는 핀테크 업계 최초로 기후변화 관련 재무정보공개 전담 협의체인 TCFD<sup>1)</sup> 지지를 선언했습니다. 기후 변화와 관련된 위험과 기회를 공시하고, 이를 조직의 위험 관리 및 의사결정에 반영하고 있습니다.

#### 그린 디지털 구축

카카오페이지는 디지털 기반의 친환경 상품 및 서비스를 제공하여 사용자가 직접 참여하는 친환경 솔루션을 제공합니다. 이를 통해 공급망 전반의 기후변화 대응 역량을 제고하고 있습니다.

### 주요 추진 과제

#### 환경경영 체계 강화



- 환경 거버넌스 구축 및 환경성과 관리
- 환경방침 기반 환경영영 추진
- 생물다양성 보호 활동 추진
- 협력사 환경 역량 강화 지원

#### 기후변화 대응



- 기후변화 대응 전략 및 목표 수립
- 온실가스 감축 활동 추진

#### 그린 디지털 구축



- 친환경 상품 및 서비스 운영

# 이로운 흐름, 유연한 금융



## 사람을 향한 이로움

카카오페이는 누구나 마음 놓고 이용할 수 있는 금융 서비스를 제공하여 이해관계자 모두에게 이로움을 더할 수 있도록 노력합니다. 사용자, 비즈니스 파트너를 위한 쉽고 가까운 금융에서부터 이러한 서비스를 제공하는 크루 개인의 건강한 성장, 지역사회 소외계층과의 상생까지, 사람을 향한 카카오페이의 이로운 흐름은 계속될 것입니다.

### 실천 분야

#### 인권경영 추진

카카오페이의 이해관계자 대상 인권 보호 정책을 수립하고 지속적인 인권 영향 식별 및 관리 체계 고도화를 추진합니다.

#### 크루 가치 증진

건강한 조직문화를 조성하고 크루 개인의 역량을 발휘할 수 있는 역량 개발 프로그램 운영과 안전한 근무환경을 조성합니다.

#### 개인정보보호 및 보안

정보보호 거버넌스 구축 및 정책을 강화하고 개인정보 수집 및 처리 관행을 개선합니다.

#### 사용자 경험 향상

금융 소비자 보호 체계를 운영하여 사용자 가치를 제고하고 금융 취약 계층의 금융 접근성 강화를 추진합니다.

#### 상생 가치 추구

동반성장을 위한 파트너<sup>1)</sup> 역량 강화를 지원하고 지역사회 소외계층 지원 등 상생 가치를 추구합니다.

### MANAGEMENT APPROACH

#### 카카오페이 인권경영선언문 제정

'카카오페이 인권경영선언문'을 제정하여 모든 이해관계자들의 인권을 존중 및 보호하며 인간 중심 철학과 원칙에 따라 인권경영을 추진합니다.

#### 안전보건 관리 체계

크루의 안전을 위한 담당 조직을 지정하고 산업안전보건위원회를 구성하였습니다. 나아가 안전보건 경영 방침에 따라 쾌적하고 안전한 근무 환경을 조성합니다.

#### 정보보호 관리 체계

사용자의 개인정보를 보호하고 안전하게 관리하기 위해 개인정보 처리방침을 마련하여 운영하고 있습니다. 또한 정보보호위원회를 구성하고 정보보호 최고책임자와 개인정보보호 책임자를 선임하여 정보보호 관리 체계의 전문성을 보장합니다.

#### 금융소비자 정책

카카오페이는 금융소비자들의 신뢰를 확보하고 안전한 금융 서비스를 제공하기 위해 금융소비자 보호 규정 및 체계를 수립하여 운영합니다.

#### 지역사회 상생

금융 소외계층을 대상으로 상생 프로그램을 마련하여 운영하고 있습니다. 플랫폼 서비스의 장점을 극대화하여 금융 소외계층의 접근성 향상을 제고하며 지역사회와의 소통을 강화합니다.

### 주요 추진 과제

#### 인권경영 추진

- 인권경영선언문 제정
- 인권 영향 관리
- 조직 내 다양성 제고

#### 크루 가치 증진

- 우수인재 채용 및 유지
- 크루 역량 개발 강화
- 투명한 평가 및 보상체계 운영
- 안전보건 경영 방침 고도화
- 안전보건 관리 체계 강화

#### 개인정보보호 및 보안

- 정보보호 거버넌스 강화
- 정보보호 정책 고도화
- 선진적 개인정보 수집 및 처리 관행 운영

#### 사용자 경험 향상

- 사용자 보호 체계 강화
- 금융 접근성 제고 활동 추진
- 상품 및 서비스 혁신

#### 상생 가치 추구

- 사회책임 경영 이행
- 파트너 동반성장 추진
- 공급망 지속가능성 관리

1) 카카오페이와 거래 중인 협력사, 제휴업체, 파트너사를 통칭

## 성장을 향한 이로움

모두가 믿을 수 있는 금융 서비스를 제공하는 것, 그것이 카카오페이지와 이해관계자가 함께 지속적으로 성장할 수 있는 출발점이라 생각합니다. 건전한 지배구조 구축과 투명한 이해관계자 소통을 기반으로 선제적 리스크 관리를 통해 누구나 안심하고 사용할 수 있는 금융 서비스를 제공하겠습니다.

### 실천 분야

#### 건전한 지배구조 구축

이사회 독립성 및 전문성 확보를 통해 견제와 균형의 기능을 고도화하며, 주주친화 경영을 강화하는 등 지배구조 선진화를 추진합니다.

#### 윤리적 사업 운영

윤리 및 반부패 정책 기반의 윤리경영 활동을 추진함으로써 사업 활동 전반에서 윤리적 의사결정을 추구합니다.

#### 통합 리스크 관리

사업 운영 관련 재무 및 비재무 리스크를 통합적으로 관리하고, 발생 가능한 리스크를 선제적으로 파악하고 완화합니다.

### MANAGEMENT APPROACH

#### 카카오페이지 지배구조

카카오페이지는 최고 의사결정 기구인 이사회 내 ESG위원회를 중심으로 ESG 체계를 운영하고 있습니다. 또한 이사회의 독립성과 전문성, 투명성을 기반으로 다양한 이해관계자를 위한 최선의 의사결정을 할 수 있도록 노력하며, 합리적인 이사회 및 위원회 운영을 통해 회사의 장기적 가치 창출과 주주 이익을 추구합니다.

#### 윤리경영 체계

카카오페이지는 회사의 윤리경영에 대한 의사결정기구로 윤리위원회를 운영하고 있습니다. 윤리위원회는 임직원 윤리에 관한 모든 제반 사항을 심의하고, 심의 결과에 따른 의결 및 기타 조치에 관한 사안을 결정합니다. 이를 통해 윤리적으로 사업을 운영하기 위한 체계를 구축하고 있습니다.

#### 통합 리스크 관리

대표이사를 위원장으로 하는 전사 리스크 관리 조직인 ERM(Enterprise Risk Management)위원회를 신설하여 재무 및 비재무 리스크 통합 관리를 추진합니다. 또한 ERM위원회 산하 ERM협의체를 리스크 관리 전담 조직으로 운영하여 부문별로 발생할 수 있는 재무, 비재무 리스크에 대해 선제적, 체계적으로 대응합니다.

### 주요 추진 과제

#### 건전한 지배구조 구축

- 이사회 독립성 제고
- 이사회 전문성 및 다양성 확대
- 이사회 평가 체계 구축



#### 윤리적 사업 운영

- 윤리강령 고도화 및 준수 체계 강화
- 공정거래 프로그램 추진



#### 통합 리스크 관리

- 통합 리스크 거버넌스 구축
- 통합 리스크 관리 체계 운영
- 잠재 리스크 선제적 관리
- 세무 정책 수립 및 활동 추진



# 마음 놓고 금융하다.

## 카카오페이지 서비스의 이로움

### 카카오페이지 서비스와 함께하는 이로운 일상

카카오페이지는 일상의 이로운 흐름을 만드는 생활 금융 플랫폼으로 금융의 오래된 관습, 편견, 불편함을 넘어 새로운 금융을 만들고 있습니다.

정보나 빈부의 격차가 없는, 투자와 기술의 불평등이 없는, 누구에게나 이로운 금융 생활의 기회를 제공하기 위해 카카오페이지는 오늘도 새로운 흐름을 만듭니다.

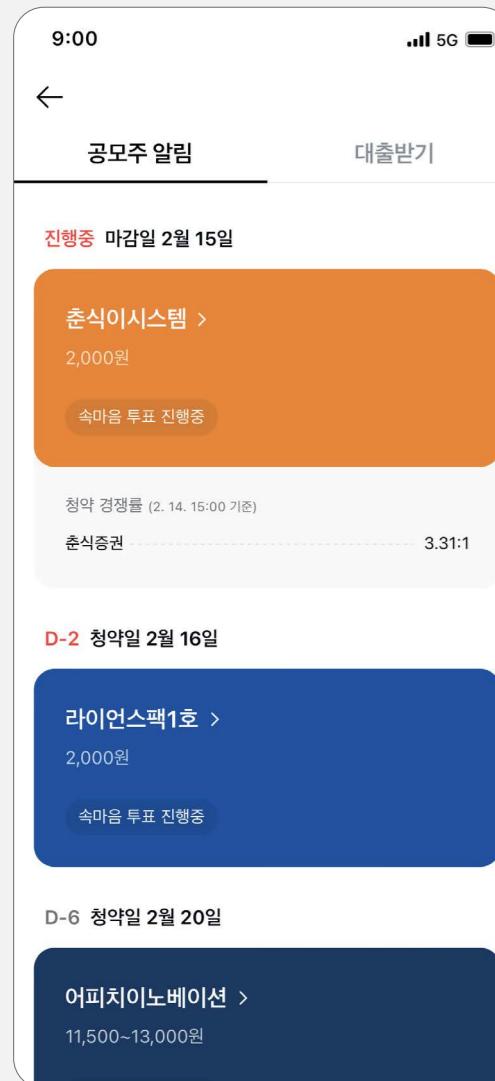
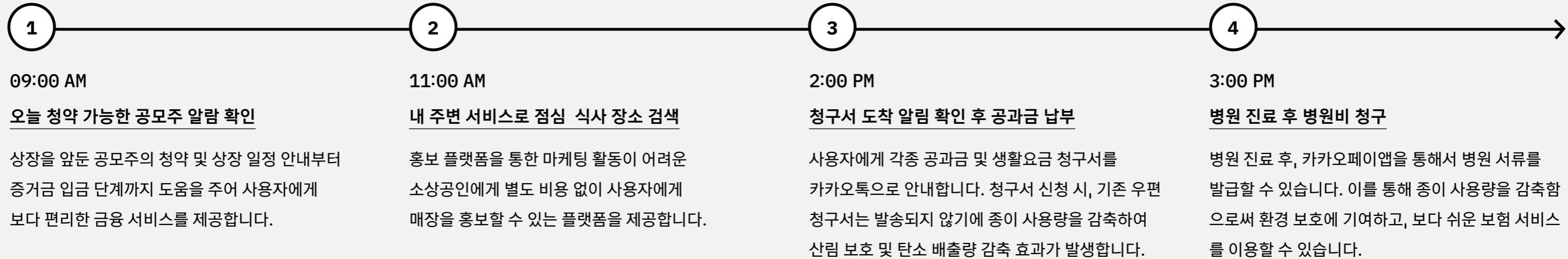
카카오페이지를 통해 창출되는 이로움은 사용자에게만 한정되지 않습니다. 사용자들은 카카오페이지의 서비스를 이용하는 것만으로도 사회 및 환경을 향한 이로운 가치를 창출합니다. 카카오페이지 앱을 통해 금융 정보의 불균형 해소, 소상공인 지원, 환경 보호, 금융 접근성 제고 등 일상 속에서 이로움을 만들고 있습니다.

카카오페이지는 사용자와 함께 지속가능한 일상을 만들어 나갑니다.

# 모두에게 이로운 금융

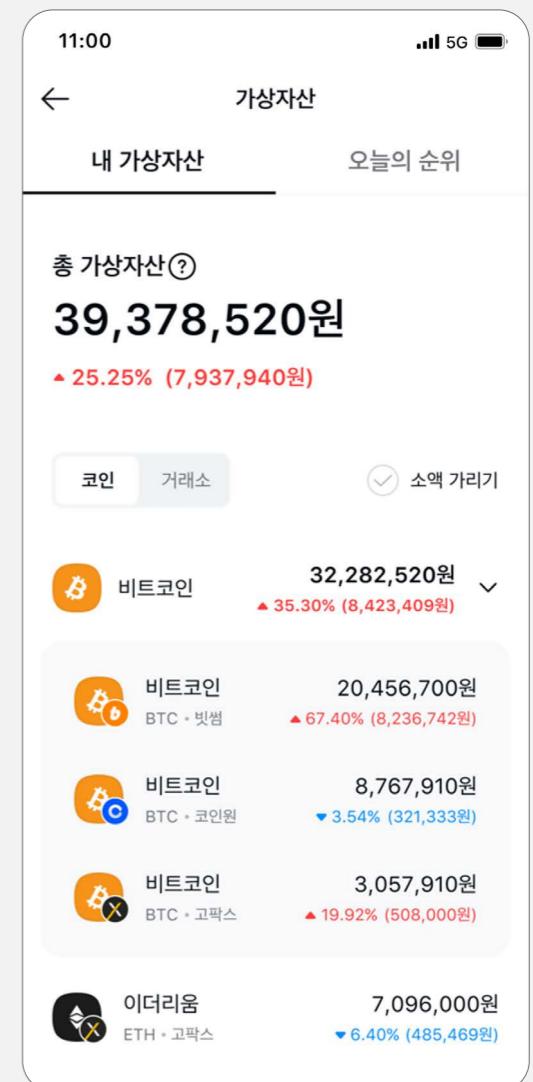
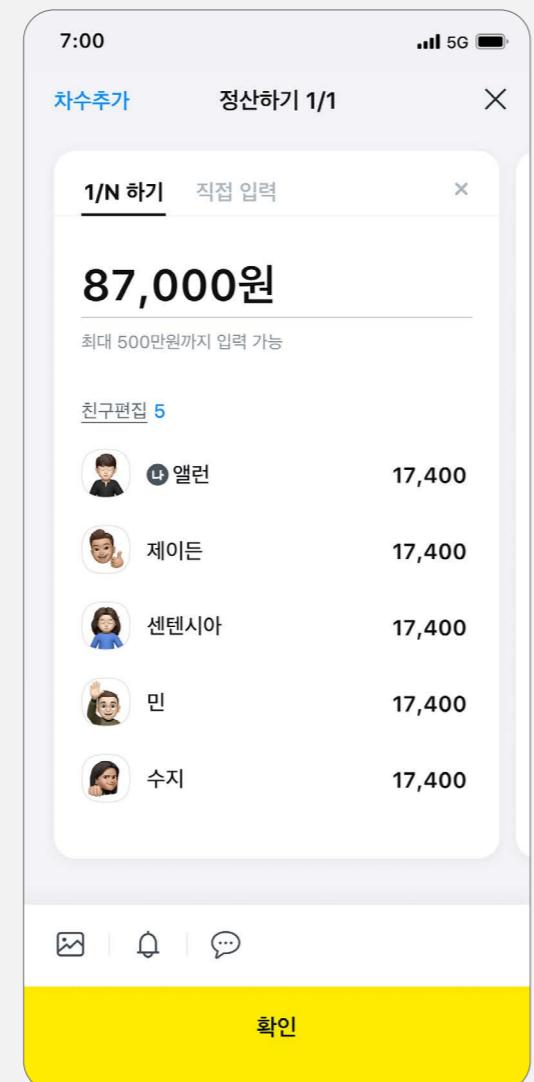
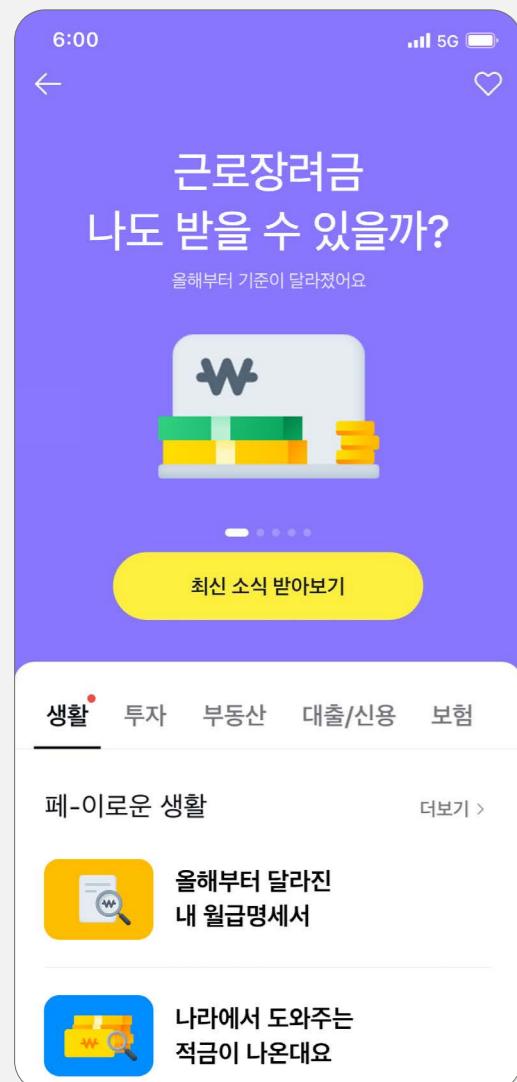


## 카카오페이지 서비스와 함께하는 이로운 일상



## 카카오페이지 서비스와 함께하는 이로운 일상

- 5 6:00 PM 퇴근길에 페이로운 소식 콘텐츠 열람  
'페이로운 소식'을 통해 사용자라면 누구나 생활, 증권, 부동산, 보험 등 다양한 금융 정보에 대해 쉽게 접근할 수 있습니다.
- 6 7:00 PM 친구와 저녁 식사 후 1/N 정산  
일상 속에서 현금을 주고받아야 하는 모든 순간, 카카오페이지 송금 서비스를 통해 쉽고 안전하게 송금할 수 있습니다.
- 7 9:00 PM 가족을 지키는 금융안심보험 가입  
보이스피싱 등 온라인 금융 사기 및 온라인 직거래 사기에 대비하기 위한 보험 상품을 출시하여 모든 금융 소비자를 보호합니다.
- 8 11:00 PM 자기 전 가상 자산 시세 조회  
카카오페이지를 통해 가상 자산 또한 보다 쉽게 관리할 수 있습니다. 종합적인 자산 포트폴리오를 관리할 수 있으며, 더 많은 사용자에게 올바른 가상 자산 정보를 제공합니다.



# 이해관계자 소통

카카오페이지는 경영 활동에 직·간접적인 영향을 받는 주요 이해관계자 그룹을 주주 및 투자자, 사용자, 크루, 비즈니스 파트너, 커뮤니티, 정부로 정의하고 있습니다. 이해관계자의 의견을 경청하고 경영 활동에 적극 반영하여 모두에게 이로운 금융 서비스를 제공하고자 합니다.



이해관계자	주요 관심사항	주요 소통 채널	대응 활동
주주 및 투자자 	<ul style="list-style-type: none"> <li>재무 성과 창출</li> <li>미래 성장동력 확보</li> <li>선제적 리스크 관리 역량</li> <li>투명한 성과 공개</li> <li>건전한 지배구조</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업 홈페이지</li> <li>주주총회</li> <li>NDR(Non-Deal Roadshow)</li> <li>실적발표 컨퍼런스콜</li> <li>각종 공시 자료</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업지배구조헌장 제정</li> <li>ESG위원회 설치를 통한 지속가능경영 거버넌스 구축</li> <li>보상위원회 신설을 통한 체계적 평가·보상제도 수립 및 의사결정</li> <li>공시를 통한 투명한 재무 성과 공개</li> <li>다양한 IR미팅을 통한 성과 공유</li> </ul>
사용자 	<ul style="list-style-type: none"> <li>신규 서비스 출시</li> <li>사용자 만족도 제고</li> <li>서비스 품질 향상</li> <li>개인정보 보호</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>다양한 접수채널 (전화/이메일/팩스/우편/홈페이지)</li> <li>금융소비자보호포털</li> <li>각종 공시 자료</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사용자 정보보호 관리 체계 강화</li> <li>개인정보 보호 점검 관리 시스템 구축을 통해 사용자 보호 시스템 운영</li> <li>사용자 VOC 처리 프로세스 운영 및 사용자 만족도 관리</li> <li>서비스 접근성 제고 및 디지털 리터러시 향상 활동 추진</li> </ul>
크루 	<ul style="list-style-type: none"> <li>개인 성장 지원</li> <li>직장 내 인권 보호</li> <li>공정하고 합리적인 평가</li> <li>일과 삶의 균형 확보</li> <li>복리후생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사내 포털</li> <li>크루통 with Allen<sup>1)</sup></li> <li>조직 건강성 조사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>다양한 고충처리제도 운영</li> <li>크루 성장을 위한 교육 지원</li> <li>공정한 평가와 보상 체계 적용</li> <li>건강한 신체와 정신을 위한 서비스 제공</li> <li>안전하고 쾌적한 업무 환경 조성</li> <li>다양한 복지제도 운영</li> </ul>
비즈니스 파트너 	<ul style="list-style-type: none"> <li>공정한 거래 관행</li> <li>동반성장을 위한 기회 제공</li> <li>교육 및 인프라 지원</li> <li>협력과 소통</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>핫라인 신고 제도</li> <li>각종 공시 자료</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>카카오페이지 협력사 지속가능경영 가이드 준수</li> <li>공정거래 원칙 준수</li> <li>크루 및 주요 협력사 대상 윤리경영 교육 추진</li> </ul>
커뮤니티 	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역경제 발전</li> <li>기업의 사회적 책임</li> <li>기후변화 대응</li> <li>협력과 소통</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업 홈페이지</li> <li>각종 공시 자료</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지속가능한 사회를 위한 상생기금 10억 원 집행</li> <li>금융 소외계층 대상 교육 및 서비스 지원</li> <li>플랫폼을 통해 지역사회 대상 사회 공헌 활동 이행</li> <li>소상공인 풍수해보험 가입 지원</li> </ul>
정부 	<ul style="list-style-type: none"> <li>경제적 가치 창출</li> <li>관련 법규 준수</li> <li>투명한 조세 관행</li> <li>주요 정책 참여</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업 홈페이지</li> <li>각종 공시 자료</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ERM위원회 신설을 통한 전사 리스크 관리 프로세스 강화</li> <li>세무 정책 수립으로 조세 법률/규제 준수</li> <li>양질의 일자리 창출로 고용 창출에 기여</li> </ul>

1) 대표이사와 '크루'가 소통하는 채널

# 중대성 평가 결과



중대성 평가는 기업의 지속가능성에 영향을 주는 ESG 이슈 중 우선적으로 고려해야 할 핵심 이슈를 식별하는 과정입니다. 이를 위해 카카오페이는 글로벌 지속가능성 보고 지침과 이중 중대성(Double Materiality) 개념을 적용하여 평가를 진행하였습니다. 그 결과로 카카오페이의 기업 활동이 환경·사회에 미치는 중요한 영향과 관련 ESG 이슈가 카카오페이에 재무적으로 미치는 영향 두 가지 관점을 고려하여 핵심 이슈를 선정하였습니다.

## 평가 프로세스

카카오페이는 ESG 보고서의 중요 보고 내용을 결정하고 중점적으로 관리할 핵심 이슈 선정을 위해, 글로벌 지속가능성 보고 지침을 기반으로 중대성 평가를 실시하였습니다.

2023년부터 적용되는 개정 글로벌 지속가능성 보고 가이드라인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 보고 원칙을 준수하며, 글로벌 공시 트렌드에 선제적으로 대응하기 위해 유럽연합(EU)의 지속가능성 공시 표준(CSRD, Corporate Sustainability Reporting Directive)의 중대성 평가 관련 지침을 반영하고 있습니다. 이를 기반으로 총 4단계의 중대성 평가 프로세스를 설계하였습니다.

## ESG 이슈 관리 및 보고

카카오페이는 중대성 평가를 통해 회사가 환경 및 사회에 미치는 잠재적 영향과 지속가능성 이슈가 회사에 미치는 재무적 영향을 분석합니다. 이 과정에서 단기 및 중장기 관점의 비재무 리스크를 식별하며, 해당 리스크로 인한 영향 수준을 파악합니다. 중대성 평가 결과 확인된 비재무 리스크는 전사 재무 및 비재무 리스크에 대한 최종 책임을 보유한 이사회에 보고되며, 리스크 관리 체계에 따라 '리스크 식별 - 분석 및 평가 - 완화 및 모니터링'의 프로세스를 거쳐 체계적으로 대응하고 있습니다.

## Step 1

### ESG 이슈 도출

- IT, 금융 섹터 ESG 공시 기준, 국내외 ESG 평가사 요구사항, 미디어 노출, 동종업 보고 이슈 등 반영
- 카카오페이 ESG 중점 추진 영역 반영

## Step 2

### ESG 이슈별 영향 식별

- 핵심 이슈별 환경·사회 영향 평가 및 재무 영향 평가를 수행하여 영향 식별
- 영향 식별을 위해 정책/법률, 주주 및 투자자 건의, 미디어 분석, 글로벌 이니셔티브, 메가 트렌드, 기타 이해관계자 소통 채널 확인

## Step 3

### 영향 평가 및 주요 이슈 선정

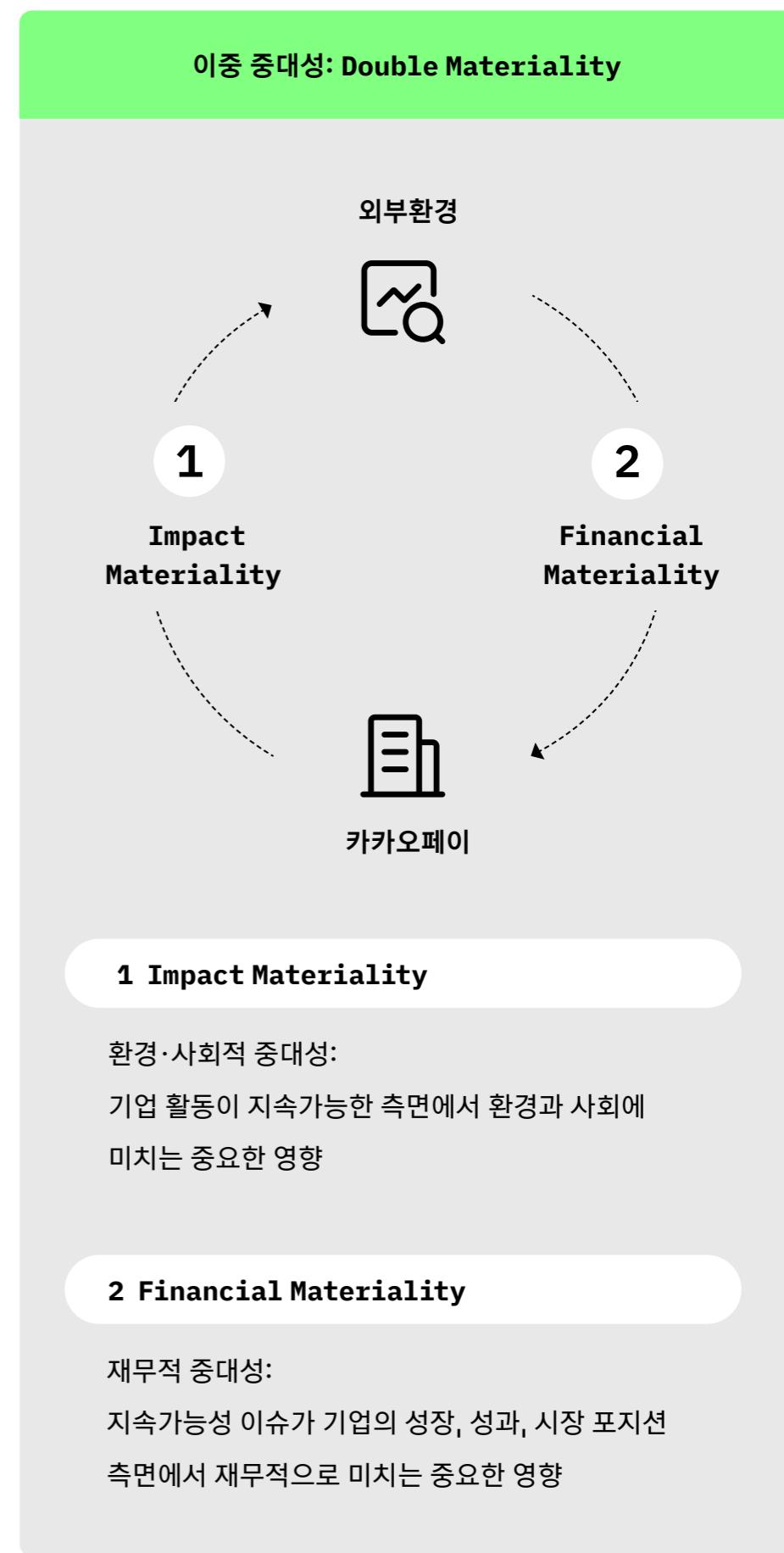
- 확인된 영향에 대한 내·외부 전문가 평가 및 보고 중점 이슈 선정
- 영향별 척도 평가 진행(영향의 규모, 범위, 교정 가능성, 발생 가능성, 자원 투입 가능성, 이해관계자 의존성)
- 환경·사회 영향과 재무적 영향 모두 높은 핵심 이슈 도출

## Step 4

### 핵심 이슈 관리 및 보고

- 이사회·경영층 승인 및 경영 활동의 주요 의사결정 과정에 핵심 이슈 고려

## 이중 중대성: Double Materiality



# 중대성 평가 결과

중대성 평가 결과 총 9개의 핵심 이슈가 선정되었습니다. 그중 카카오페이지에 매우 중요한 보고 주제로 선정된 상위 3개 이슈는 상품 및 서비스 혁신, 친환경 상품 및 서비스, 사회책임 경영입니다. 특히 상품 및 서비스 혁신과 친환경 상품 및 서비스는 카카오페이지가 환경·사회에 미치는 영향이 가장 큰 것으로 나타났으며, 사회책임 경영과 개인정보 보호 이슈는 카카오페이지에 미치는 재무적 영향이 큰 것으로 분석되었습니다. 향후 카카오페이지의 지속가능성에 영향을 주는 핵심 이슈를 경영 활동에서 적극적으로 관리해 나갈 것입니다.



## 카카오페이지 핵심 이슈 및 주요 영향

영향 수준 척도: 상 ●●● / 중 ●● / 하 ●

NO	핵심 이슈	주요 영향	환경·사회적 영향	재무적 영향	주요 영향과 연계되는 SDGs	환경·사회적 중대성	재무적 중대성	이중 중대성	보고 페이지
1	상품 및 서비스 혁신	상품 및 서비스 혁신을 통해 사용자에게 새로운 이용 경험을 제공하고 IT 생태계 활성화를 통한 신규 시장 확대	긍정(+)	기회	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	●●●	●●	●●●	9-11
2	친환경 상품 및 서비스	친환경 상품 및 서비스 제공으로 사용자가 탄소 배출량 감축을 실천할 수 있는 기반을 마련하고 이를 통한 공급망 전반의 환경영향 저감 기여	긍정(+)	기회	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	●●●	●●	●●●	30
3	사회책임 경영	경영 활동 전반에 사회적 가치 내재화를 추진하여, 지역사회 상생 프로그램을 통한 지역사회 발전 기여 및 기업 평판 강화	긍정(+)	기회	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	●●	●●●	●●●	53-54
4	크루 성과 평가 및 보상	공정한 성과 평가와 근로 조건 향상에 따른 크루 만족도를 제고하는 한편, 비합리적 성과 평가 및 보상 체계 운영 시 인건비 증가 등 재무 건전성 악화 리스크 존재	긍정(+)	리스크	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	●●	●●	●●●	38
5	개인정보 보호	사용자의 개인정보 유출 사고 발생 시 사용자의 권리 침해와 이로 인한 금전적 손실 및 사회적 비용 발생 리스크 존재	부정(-)	리스크	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	●●	●●●	●●●	49-51
6	인재 영입 및 유지	긍정적 조직문화 조성 및 일과 생활의 균형 보장을 통해 양질의 일자리를 창출하는 한편, 미흡한 인적 자원 관리 시 핵심 인재 유출 리스크 존재	긍정(+)	리스크	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	●●●	●	●●	36
7	금융 리터러시 향상	금융 취약계층에게 금융 접근성 향상 기회를 제공하여 공평한 경제적 성장에 기여 및 미래 잠재 고객 확보	긍정(+)	기회	10 REDUCED INEQUALITIES	●	●●●	●●	47-48
8	윤리경영 강화	윤리강령에 반하는 사업 활동으로 인해 건전한 시장 질서를 저해할 수 있으며, 기업 윤리 위반 사건 발생 시 법적 조치 등으로 인한 규제 준수 비용 증가 리스크 존재	부정(-)	리스크	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	●	●●	●	63-65
9	온실가스 배출	사옥 내 에너지 절감, 온실가스 인벤토리 구축 등 온실가스 배출량 감축 활동을 통해 사업장 환경 영향을 최소화하는 한편, 온실가스 감축 목표를 달성하지 못할 경우 기업 평판 리스크 존재	긍정(+)	리스크	13 CLIMATE ACTION	●●	●	●	28-29

## 판교 SK C&C 데이터센터 화재로 인한 서비스 장애 대응

2022년 10월 15일, 카카오페이지 서비스 장애가 발생하였습니다.

카카오페이지는 생활 금융 플랫폼으로서 서비스 장애 시 사용자들이 겪을 수 있는 불편에 대해 큰 책임을 느끼고 있습니다. 이번 사고를 계기로 사용자와 밀접한 서비스를 제공하는 기업이 가지는 역할과 책임에 대해 다시 한번 생각해보게 되었습니다. 카카오페이지는 앞으로 이와 같은 서비스 장애를 방지하기 위해 사고 발생 원인을 면밀히 분석하였으며 다양한 기술적 재발 방지책을 수립하였습니다. 이 모든 과정을 이해관계자들에게 투명하게 공개하고자 합니다. 사용자들에게 안정된 서비스를 제공할 수 있도록 모든 노력을 기울이겠습니다.

### 서비스 장애 사고 발생 개요

2022년 10월 15일, 카오와 카카오페이지가 이용 중인 SK C&C 판교 데이터센터에서 화재가 발생했습니다. 이로 인해 판교 데이터센터에서 운영 중인 카오, 카카오페이지 서버 전체의 공급이 차단되면서 카카오페이지 서비스에서 대규모 장애가 발생하였습니다. 카카오페이지 시스템은 데이터센터가 이원화되어 있어, 판교 데이터센터 장애 시 이원화된 별도의 데이터센터를 통해 서비스 복구를 진행하였으며, 10월 16일 오전 대부분의 서비스가 정상화되었습니다. 그러나 카카오페이지의 서비스 중 카카오톡을 기반으로 하는 계정, 인증, 알림 등의 기능은 카오 시스템의 복구 속도에 영향을 받아 10월 17일에 카카오페이지 전체 서비스의 정상화가 이루어졌습니다.

카카오페이지는 카오와 마찬가지로 모든 데이터를 국내 여러 데이터 센터에 분할, 백업하고 있으며, 외부 상황에 따른 장애 대응을 위한 이원화 시스템을 가지고 있습니다. 다만 이번과 같이 데이터센터 한 곳 전체가 영향을 받는 것은 이례적인 상황으로, 해당 조치를 적용하는데 예상보다 오랜 시간이 소요되었습니다. 이원화 시스템을 구축하였음에도 불구하고 화재로 인해 서비스 장애가 발생한 이유를 파악하기 위해 원인을 면밀히 분석하고 대응책을 모색하였습니다.

### 사고 대응 타임라인

#### 10월 15일

- 15:30 판교 IDC 데이터센터 화재 사실 인지 및 서비스 이상 감지  
16:16 비상상황 판단 후 DR(재해복구)센터로 트래픽 전환 및 서비스 복구 처리 작업 개시  
16:30 대고객 공지 및 수시 안내 지속  
17:16 SK C&C 판교 데이터센터 전원 차단 및 카카오페이지 서비스 전면 장애

#### 10월 16일

- 03:20 결제/송금 등 부분 복구  
16:16 대부분 서비스 안정화

#### 10월 17일

- 12:08 알림톡 등 카카오페이지 전체 서비스 정상화

## 판교 SK C&C 데이터센터 화재로 인한 서비스 장애 대응

### 서비스 장애 원인

카카오페이지 내부에 재해복구 계획과 시스템, 데이터의 이중화가 구축되었음에도 불구하고 서비스 장애가 발생하였습니다. 이에 대한 철저한 원인 분석 결과, 시스템 이중화의 미흡한 점이 있었던 것으로 확인되었습니다. 데이터 및 서비스 시스템은 모두 안전하게 이중화되어 있지만 시스템 전체 관점에서는 부족한 부분이 발견되었습니다. SK C&C 판교 데이터센터가 화재로 전체 전원 공급이 중단되었을 때, 이중화 전환을 돋는 일부 관리 목적의 시스템이 동작하지 않으면서 이원화된 다른 데이터센터로의 서비스 전환이 원활하게 이루어지지 않았습니다. 이에 따라 중요 서비스에 대한 수동 전환 대응을 진행했고 이로 인해 서비스 정상화까지 시간이 지체되었습니다.

### 적극적 소통 노력

카카오페이지는 10월 15일 시스템의 부분 복구가 이루어진 즉시, 24시간 전화 상담이 가능한 금융안심센터를 통해 사용자 문의에 대응하고 피해 접수를 시작했습니다. 또한 10월 21일부터 11월 6일까지 피해 접수를 위한 별도 채널을 추가로 운영하여 적극적으로 피해 내용을 파악하고 문의사항에 대한 안내를 진행했습니다. 이를 통해 총 745건의 피해 사례가 접수되었으며, 모든 접수 건의 상세 내역을 분석하였습니다. 대체 서비스가 존재하는 경우 등 서비스 장애와 개별 피해 간의 뚜렷한 인과성을 찾기 어려운 경우를 제외하고 개별 피해 보상을 신속히 진행하였습니다.

### 서비스 장애 대응 노력

데이터센터 간 자동 전환 시스템 고도화 및 이중화  
카카오페이지는 데이터센터 화재에 따른 서비스 장애 이후 일부 서비스에 대해 시스템 불안정을 감지하여 자동 전환(HA) 시스템이 동작하였고, 즉시 재해복구센터로 데이터 스위칭을 시작하였습니다. 다만 모든 서비스를 자동 전환하지 못해 서비스 복구 시간이 길어진 만큼, 이를 최소화하기 위해 자동 전환 시스템의 고도화와 복구에 필요한 지원 시스템의 이중화를 강화하는 작업을 진행하고 있습니다. 특히 데이터베이스의 자동 전환 시스템 고도화 작업은 2023년 2월 기준 1차 마무리 단계에 접어들었으며, 복구에 가장 많은 시간이 소요된 부분을 해결해 나가고 있습니다. 복구 지원 시스템도 지속적으로 개선해 나갈 예정입니다.

### 비상 대응을 위한 재해복구 매뉴얼 강화

카카오페이지는 이번과 같은 사태를 철저히 대비하고, 비상 상황에도 서비스를 체계적이고 신속하게 복구할 수 있도록 외부 전문가의 자문을 통해 보다 객관적으로 재해복구 매뉴얼의 부족한 점을 진단하고 개선하는 작업을 진행할 예정입니다. 재해복구 매뉴얼은 이번 데이터센터 화재와 같은 사고 상황 및 재해로 인해 서비스가 중단되는 상황을 최소화하고, 사업의 연속성을 보장하기 위한 계획 및 절차를 의미합니다. 비상시에 체계적이고 신속한 복구를 위해 외부 전문가의 자문을 통해 보다 객관적으로 재해복구 매뉴얼의 부족한 점을 진단하고 개선하는 작업을 진행합니다. 문서상의 매뉴얼 강화뿐만 아니라, 실질적인 재해 상황을 가정하고 이를 대응할 수 있는 재해복구 훈련을 주기적으로 이행하여 향후 사용자들의 서비스 이용 불편을 최소화할 수 있는 기반을 갖추고자 합니다.

### 외부 솔루션 및 제휴 관계 점검

카카오페이지는 카카오와 더불어 여러 외부 솔루션 및 제휴 관계를 통해 서비스를 제공하고 있으며, 이로 인해 일부 서비스의 복구가 지연된 부분이 있었습니다. 이를 해결하기 위해 외부 솔루션 및 제휴 관계 현황을 분석하고, 이를 완화하기 위한 대체 수단 마련 혹은 내재화 작업을 계획하고 진행할 예정입니다. 구체적으로 중장기 관점에서 중요 정보 알림을 위해 현재 카카오톡 알림을 활용하는 방식에서 대체 수단을 마련하거나, 내재화를 진행하는 방법을 모색하고 있습니다.

# ESG Performance

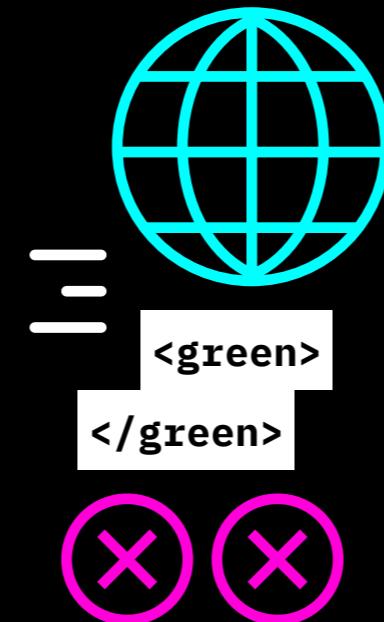
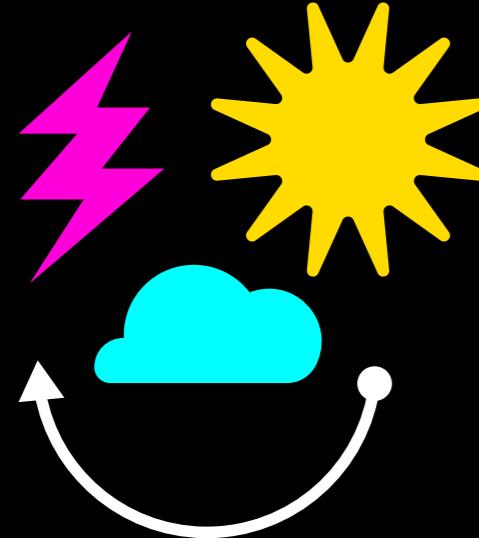
26	환경(Environmental)
28	환경경영 체계 강화
29	기후변화 대응
30	그린 디지털 구축
31	사회(Social)
33	인권경영 추진
36	크루 가치 증진
41	사용자 경험 향상
49	개인정보보호 및 보안
52	상생 가치 추구
55	지배구조(Governance)
57	건전한 지배구조 구축
63	윤리적 사업 운영
66	통합 리스크 관리

기후 위기 대응에 대한 국제적 공감대가 확산됨에 따라 환경 관련 규제가 강화되고 있으며, 투자기관은 기업에 기후변화 관련 투명한 정보 공개와 적극적인 투자 활동을 촉구하고 있습니다.

#### In this section

- ↳ 환경영향 체계 강화
- ↳ 기후변화 대응
- ↳ 그린 디지털 구축

카카오페이지 또한 기후변화 대응을 위한 전 지구적 노력에 동참하고자 합니다. 이를 위해 서비스 제공 과정에서 발생 가능한 실질적, 잠재적 환경 영향을 고려합니다. 나아가 카카오페이지 내부에서의 환경 영향뿐만 아니라, 서비스 사용자와 비즈니스 파트너를 포함한 공급망 전반에서의 친환경 서비스를 추구합니다.



</15,334>

## Climate Change

기후변화 대응 추진

2022년 9월, 국내 핀테크사 최초로 온실가스 인벤토리 구축 및 배출량 검증을 완료하였습니다. 이를 통해 향후 체계적인 온실가스 배출량 관리 활동을 추진할 계획입니다. 더불어 11월, TCFD 권고안에 대해 지지를 선언함으로써 기후변화 관련 재무 정보를 투명하게 공개하고 핀테크 기업 차원에서 기후변화 대응 방안을 적극적으로 모색해 나갈 것을 공개적으로 선언했습니다.

## ISO 14001

글로벌 환경영영시스템 인증 획득

카카오페이지는 2023년 4월, 판교 오피스에 대한 환경영영시스템(ISO 14001) 인증을 취득하였습니다. 이를 통해 카카오페이지는 모든 사업 단계에서 체계적인 환경 관리가 가능한 시스템을 구축하여 운영하고 있습니다.

## Green Digital

저탄소 상품 및 서비스 제공

카카오페이지는 사용자에게 디지털 기반의 친환경 서비스를 제공합니다. 2022년에는 사용자에게 모바일 기반의 전자문서 서비스와 생활 결제 서비스를 제공하여 사용자의 종이 사용량 감소에 기여하였습니다. 이를 통해 약 15,334 그루의 나무를 보호하는 효과를 창출하였습니다.

## 환경경영 추진 체계

### 환경경영 전략

카카오페이지는 모회사 카카오의 2040 Net Zero 목표에 공감하고 공동체 차원에서 이를 달성하기 위한 노력에 적극 동참하고 있습니다. 이를 위해 2030년까지 기준연도(2023년) 온실가스 배출량 대비 5%를 자발적으로 감축하고자 하며, 카카오와 함께 2040년까지 전력 사용량 100%를 재생에너지로 전환하는 RE100 목표 달성을 위한 활동을 추진하고 있습니다. 또한 공급망 전반의 온실가스 배출 관리를 위해 전기차로의 전환, 그린 디지털 확대, 공급망 탄소 배출 관리 등 다각적인 노력을 추진할 계획입니다. 구체적으로 2025년부터 업무용 차량 신규 도입 시 100% 친환경 차량으로 도입하고, 2030년까지 카카오페이지가 소유 및 임차한 법인 차량을 100% 친환경 차량으로 전환하여 운영할 계획입니다. 더불어 카카오페이지는 ESG 보고서 및 환경정보공개시스템을 통해 자원 및 에너지 절감 목표를 대외적으로 공개하고 있으며, 앞으로도 환경영영 성과를 이해관계자에게 투명하게 공개하고자 합니다.

### 환경 방침

카카오페이지는 인간과 환경 생태계의 지속가능성에 기여하고자 환경방침을 선언하고 관련 활동을 지속적으로 추진합니다.

- 법규 및 그 밖의 요구사항 준수
- 기후변화 대응을 위한 선제적 노력
- 환경영영 프로세스 구축 및 운영, 지속적인 개선
- 녹색 커뮤니케이션 강화

### ⊕ 환경영영방침

### 전담 조직

카카오페이지는 이사회 내 ESG위원회가(대표이사가 위원장) 환경영영을 포함한 ESG 전략과 방향성을 수립하고 있습니다. ESG위원회는 연 2회 정기적으로 회의를 개최하여 환경영영을 포함한 ESG 성과를 지속적으로 관리 감독하며, 대내외적으로 환경 관련 이슈 발생 시 대응책을 마련하고 있습니다. ESG 사무국 산하 환경TF는 환경 데이터 수집, 온실가스 감축 모니터링, 친환경 캠페인 시행 등 환경영영 실무 전반을 담당하고 있습니다.

### [환경경영 추진 조직]



### 친환경 투자 활동

카카오페이지는 2022년 신규 입주한 판교 오피스에 약 5억 원의 친환경 설비 투자를 진행하였습니다. 사옥 전체 조명을 LED로 설치하여 전력 효율을 향상하였으며, 각 탕비실마다 텁블러 세척기를 설치하여 크루들이 일회용품 사용을 줄이고 편리하게 다회용기를 이용할 수 있도록 유도하였습니다. 앞으로도 카카오페이지는 환경 영향 저감을 위해 적극적인 환경 투자를 진행할 예정입니다.

### 환경경영 인증

카카오페이지는 모든 사업 단계에서 체계적인 환경 관리가 가능한 시스템을 운영하고 있습니다. 2023년 4월, 판교 오피스에 대해 환경영영 시스템(ISO 14001) 인증을 취득하였습니다. 이를 통해 체계적인 환경영영 시스템을 구축하여 환경 영향 평가, 환경 목표 관리, 경영 검토 등 환경 성과를 모니터링 및 개선하고 있습니다. 더불어 인증 기관의 연 1회 사후 심사를 통해 글로벌 수준의 환경영영 시스템 유효성을 지속적으로 관리해 나갈 예정입니다.

### 환경 이니셔티브 참여

2022년 11월, 국내 핀테크 업계 최초로 TCFD 권고안에 대한 공개 자리를 선언하였습니다. 이를 통해 기후변화가 카카오페이지에 미치는 실질적이고 잠재적인 영향과 리스크를 파악하고, 경영 전략 수립에 반영하고 있습니다. 나아가 카카오페이지의 기후변화 대응 활동을 투명하게 공개하여 이해관계자와 소통하고 있습니다. 더불어 카카오페이지는 TCFD 지지선언과 함께 기후변화 공시 대응을 위해 한국TCFD얼라이언스에 가입하였습니다. 한국TCFD얼라이언스는 다수의 기업 및 금융기관이 참여하고 있는 민간 연합체로, 환경 공시 체계에 대한 정책 수립을 지원하고 있습니다. 특히 카카오페이지는 한국TCFD얼라이언스에서 12월에 개최한 '기후금융 시스템 고도화' 세미나에 참여하고 적극적으로 의견을 개진하였습니다. 이를 통해 핀테크 기업으로서 파리협약을 준수하는 목표 달성을 위한 기후금융 시스템 구축에 동참하고 있으며, 앞으로도 기후변화 대응 역량 강화를 위해 노력하고자 합니다.

## 기후변화 대응 전략

### 온실가스 배출량 관리

카카오페이지는 2022년 9월, 국내 핀테크사 최초로 사업장 온실가스 배출량 인벤토리를 구축하고 제3자 검증을 획득하였습니다. 카카오페이지는 배출권거래제, 온실가스·에너지 목표관리제 등 온실가스 배출량 산정 보고 의무는 없으나, 기업의 사회·환경적 책임을 다하기 위해 온실가스 배출량 관리 활동을 추진하고 있습니다. 이에, 2022년 온실가스 배출량 및 에너지 사용량 절감을 위해 판교 오피스에 한해 전년대비 1% 감축하는 목표를 수립했습니다. 향후에도 기후변화에 대한 지구적 노력에 동참하여 적극적인 온실가스 배출량 감축 목표를 설정하고, 지속적으로 성과를 관리할 수 있도록 노력할 예정입니다.

### 데이터 센터 에너지 효율화

카카오페이지는 데이터센터에 사용 중인 서버에 에너지 효율 등급 Platinum 등급의 전원 공급장치를 도입함으로써 데이터센터 내 에너지 효율화를 실천하고 있습니다. 에너지 효율 인증 기준 Platinum 등급의 전원 공급 장치는 Gold 이하 등급의 전원 공급 장치에 비해 더 적은 전기로 같은 출력을 발생시킵니다. 해당 장치를 도입함으로써 데이터 센터에서 사용하는 에너지를 절감할 수 있습니다.

또한, 카카오페이지 전산시스템이 위치한 SK C&C 판교센터의 경우 간접기/동절기 외기 도입을 통해 냉방용 전력 사용량을 절감하고 에너지 효율을 개선하였습니다. 이를 통해 카카오페이지는 에너지 사용량을 줄이고 탄소 배출량을 줄이기 위해 노력하고 있습니다.

### 크루 친환경 통근 장려

Scope 1 배출량은 사업 활동에서 직접적으로 배출되는 온실가스로, 카카오페이지의 Scope 1 배출량 대부분은 차량 연료 사용에서 발생하고 있습니다. 이에 따라 카카오페이지는 온실가스 배출량을 감축하고자 업무용 차량을 전기차로 전환하고 있습니다. 특히 2022년 11월 기준, 업무용 차량 7대 중 2대를 전기차로 전환 완료하였으며, 앞으로 그 비중을 확대해 나갈 계획입니다. 또한 크루의 통근에서 발생하는 Scope 3 배출량을 감축하기 위해 저탄소 출퇴근을 지원하고 있습니다. 크루의 출퇴근 시 통근버스를 지원하여 온실가스 배출량을 감축하는 등 기후변화에 대응하고 있습니다.

### 크루 환경영향 인식 제고

#### 친환경 캠페인 추진

카카오페이지는 크루의 환경영향 참여 및 친환경 문화 조성을 위해 다양한 캠페인을 추진하고 있습니다. 2022년 5월, 올바른 분리수거, 텁블러 사용, 쓰레기 줍기 등 크루들의 도전 프로젝트를 통해 참가비의 5배를 환경 관련 단체에 기부하였습니다. 2022년 12월, 크루들이 판매자로 참여하는 사내 플리마켓을 개최해 자원 순환을 실천했으며, 기부 경매로 모금된 약 350만 원을 환경단체 사단법인 환경실천연합에 기부해 생태계 교란 식물 제거 활동을 지원하였습니다. 또한, WWF(세계자연기금)가 주관하는 '2023 어스아워(Earth Hour)' 참여를 통해, 오피스 전등을 소등하여 기후위기 인식 제고에 동참했습니다. 2023년 4월 지구의 날을 맞이하여 사내 카페의 일회용품 사용을 줄이는 '플라스틱 없는 kafe'도 운영하였습니다.

### 크루 환경 교육

2022년 12월, 카카오페이지는 WWF(세계자연기금)와 함께 크루의 친환경 인식 개선을 위해 카카오페이지 크루를 대상으로 환경 교육을 실시했습니다. 환경 교육에는 온오프라인 포함 총 47명의 크루가 참석하였으며, 생물다양성 감소와 플라스틱 오염 문제에 대해 인식하고, 부정적 환경 영향을 감소하기 위한 사내 실천 활동을 모색하였습니다. 나아가 WWF에 후원금 500만 원을 기부하여 기관의 자연보전 활동에 협력하였습니다.

### 사용자 참여 환경보호 캠페인

#### 환경보호 행동을 공유하는 '나의 의미 있는 행동'

카카오페이지는 세계 환경의 날을 기념하여 환경 보호를 위한 사용자 참여 캠페인 '나의 의미 있는 행동'을 기획하였습니다. 사용자들은 환경을 보호할 수 있는 스스로의 의미 있는 행동을 SNS에 공유하고, 환경 보호라는 주제로 지인과 소통하는 기회를 가졌습니다. 이를 통해 사용자들은 환경 보호의 중요성에 공감하고, 일상 속 환경 보호 활동을 실천하였습니다.

### 산림 복원을 위한 숲 조성 활동

카카오페이지는 사용자와 함께 2023년 4월 경 사단법인 평화의숲을 통해 숲 조성 기부 활동과 나무 심기를 진행했습니다. 지난해 산불 피해를 입은 양구군 도심 생활권 지역에 자작나무 8,000그루를 심재하였으며, 향후 5년간 산림 복원을 위해 숲을 지속적으로 관리할 예정입니다. 이를 통해 지역사회 생물다양성을 증진하고, 산림을 통한 탄소 흡수량 증대로 환경 영향을 저감할 수 있습니다.

## 공급망 환경영향 저감

### 친환경 구매 활동

카카오페이지는 구매 업무 규정 내 친환경 구매 원칙을 수립하여 준수하고 있습니다. 이를 기반으로 거래 관계에 있는 모든 협력사의 환경영향을 검토하는 등 친환경 공급망을 구축하고 있습니다. 특히 2022년 5월, 판교 오피스 이전을 위한 인테리어 공사업체 선정 시, 환경표지 인증을 받은 친환경 제품을 적극 활용하였으며, 주요 인프라 자산인 서버의 경우 ENERGY STAR 인증<sup>1)</sup>을 받은 제조사의 제품을 대상으로 계약을 진행했습니다. 앞으로도 카카오페이지는 친환경 구매 원칙을 준수하여 공급망의 지속가능성을 지속적으로 관리해 나갈 계획입니다.

### 그린 디지털 확대

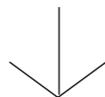
카카오페이지는 디지털 기반의 친환경 서비스를 사용자에게 제공하여 공급망 전반에서 기후변화 대응 역량을 제고하고 있습니다. 카카오페이지는 공인전자문서중계자로서 모바일 기반의 전자문서 서비스를 운영하여 기존 우편 안내문, 종이 고지서 등을 카카오톡을 통해 제공하고 있습니다. 또한 전자고지결제(EBPP, Electronic Bill Presentment and Payment) 서비스인 카카오페이지 청구서를 통해 공과금과 각종 생활 요금 청구서를 간편하게 관리·납부할 수 있는 친환경 서비스를 제공합니다. 이를 통해 종이 사용량 감소에 기여할 뿐만 아니라, 나아가 산림 보호와 온실가스 배출량 저감 등 환경 보호 효과로 이어지고 있습니다.

### 그린 디지털 구축 환경영향 저감 효과

카카오페이지를 통해 사용자들이 전자문서와 생활 결제 서비스를 이용한 건 수

2022년 12월 말 기준

1억 5,334만 건



종이 제작 절감 비용(건 당 500원 절감)



약 767억 원

30년생 나무 보호(건 당 0.0001 그루)



약 15,334 그루

온실가스 감축 효과



856tCO<sub>2</sub>eq<sup>2)</sup>

### 일상 속 환경보호를 위한 페이퍼리스(Paperless) 캠페인

카카오페이지는 2022년 5월, 카카오의 사회공헌 플랫폼 카카오같이가치를 통해 일상 속 작은 행동으로 환경 보호 활동에 참여할 수 있는 '그린 디지털 캠페인'을 시행했습니다. 총 14,122명의 사용자가 환경보호를 위해 직접 페이퍼리스를 실천할 수 있도록 모바일 청구서와 전자문서 서비스 등 환경 친화적 금융 서비스를 제공했습니다. 또한 카카오페이지와 카카오페이지증권은 2022년 7월, 전자문서 서비스를 알리고 사용을 독려하는 '전자문서 그린챌린지'를 진행했습니다. 전자문서를 열람·신청하고 종이 우편물을 제보하여 전자문서 사용 확대에 기여한 사용자들에게 친환경 키트, ESG 우수 주식 등의 선물을 지급하여 종이 절약을 실천하도록 독려하였습니다.

### IT자산 자원순환 활동

카카오페이지는 교체주기가 초과된 IT자산에 대해 처리방침을 수립하고 환경영향을 최소화하는 방법으로 처리합니다. 처리 방침에 따라 사용 주기를 초과한 ICT 장비를 폐기하지 않고 재사용하여 사용 주기를 연장하고 있습니다. 카카오페이지는 노트북 259대를 사내 판매 및 매각하였으며 ICT 장비를 재사용에 따라 절감된 탄소량이 약 6,732kg임을 인증받았습니다. 이처럼 카카오페이지는 앞으로도 IT자산 등 사내에서 발생하는 폐기물에 대해 적정하게 재활용 또는 처리하는 자원순환 활동을 이어나가겠습니다.

1) 미국 환경 보호국(EPA, Environmental Protection Agency)과 에너지국(DOE, Department of Energy)에서 인증하는 에너지 효율 제품

2) A4 용지 1장당 무게 4.9896g으로 환경산업기술원 2021년 환경성적표지 인쇄용지 (신재) 배출계수 1.12kgCO<sub>2</sub>eq 적용

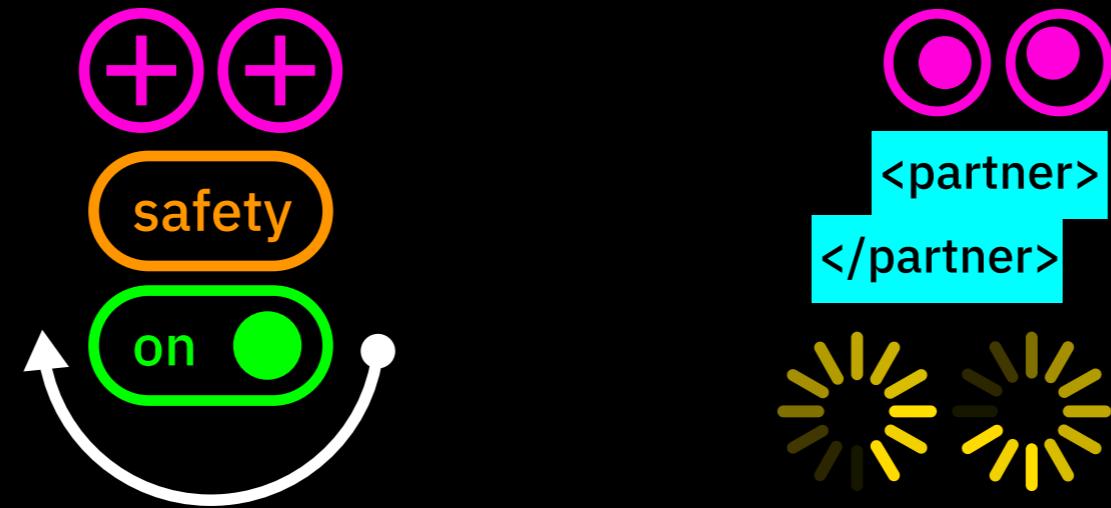
최근 이해관계자는 기업에게 단순한 서비스 제공과  
이윤 추구 이상의 가치를 제공할 것을 요구하고 있습니다.  
이에 따라 기업은 이해관계자의 요구에 대응하고  
사회적 책임을 다하는 경영 활동을 해야 합니다.

**In this section**

- ↳ 인권경영 추진
- ↳ 크루 가치 증진
- ↳ 사용자 경험 향상
- ↳ 개인정보보호 및 보안
- ↳ 상생 가치 추구

카카오페이지는 다양한 이해관계자인 크루, 사용자, 파트너,  
지역사회를 위한 활동을 전개하고 있습니다. 인권경영선언문을  
통해 크루를 비롯한 모든 이해관계자의 인권 보호에 대한  
의지를 표명하였습니다. 특히 금융 취약계층의 금융 접근성  
제고 및 지역사회와의 상생을 추구합니다.

## register



### 인권경영선언문 제정 및 UNGC 가입

카카오페이지는 크루를 포함한 모든 이해관계자들의 인권을 존중하기 위해 인권경영선언문을 제정하였습니다. 이와 더불어 2022년 10월, 국내 핀테크 업계 최초로 UNGC<sup>1)</sup>에 가입하였습니다. 이를 통해 카카오페이지는 인권, 노동, 환경, 반부패의 10대 원칙을 준수하며, 그 이행 성과를 공개하여 이해관계자와 투명하게 소통하고자 합니다.

### 금융 취약계층 보호 강화

카카오페이지는 장애인, 고령자 등 금융 취약계층의 금융 접근성을 강화하고, 금융 피해를 방지하기 위한 보호 장치를 마련하고 있습니다. 특히 '금융 취약계층 응대 메뉴얼'을 적용하여 금융 취약계층이 전자 금융 거래 시, 금융상품 이해 정도와 금융거래 경험 등을 감안하여 더욱 신중하게 주요 사항을 안내하고 이해 여부를 확인하는 등 사용자를 보호하고 있습니다.

### 협력사 지속가능성 제고

카카오페이지는 지속가능한 공급망을 조성하기 위해 노력하고 있습니다. 모든 신규 협력사와 계약 체결 시, 카카오페이지 윤리 강령 실천을 권장하고 있습니다. 나아가, '협력사 지속가능경영 가이드'를 기반으로 모든 협력사가 준수해야 할 사항을 규정하고 있습니다.

### 지역사회를 위한 상생 기금 조성

카카오페이지는 지역사회와의 소통과 상생을 강화하기 위해 금융 취약계층과 소상공인을 대상으로 하는 상생 프로그램을 마련하였습니다. 2022년 한 해 동안 총 10억 원 규모의 상생 기금을 조성하여 이를 바탕으로 다양한 상생 활동을 추진하고 있습니다.

1) UN Global Compact, 기업이 인권, 노동, 환경, 반부패 분야의 10대 원칙을 준수하도록 권장하는 UN의 세계 최대 자발적 기업 지속가능성 이니셔티브

## 인권경영

### 인권경영선언문 제정

카카오페이지는 국제연합(UN, United Nations)의 '세계인권선언 (Universal Declaration of Human Rights)', '유엔 기업과 인권 이행 지침(UN Guiding Principles on Business and Human Rights)', '국제노동기구(ILO, International Labor Organization) 선언' 등의 인권에 관한 국제적 원칙들을 지지하고, 해당 원칙들이 반영된 국내 법령을 준수합니다. 이를 위해 카카오페이지는 2023년 5월 인권경영선언문을 제정하였습니다. 인간 중심 철학을 기반으로 서로 존중하며 모든 이해관계자가 함께 성장할 수 있도록 내부 구성원은 물론, 사용자, 투자자, 주주, 비즈니스 파트너 및 지역사회 까지 포괄한 모든 사람들과의 관계에서 인권 존중에 대한 책임을 갖고 사업 활동을 영위합니다.

④ 인권경영선언문

### 유엔 글로벌 콤팩트 가입

카카오페이지는 2022년 10월, 국내 핀테크 업계 최초로 유엔 글로벌 콤팩트(UN Global Compact, UNGC)에 가입했습니다. 유엔 글로벌 콤팩트는 UN 산하의 글로벌 기업시민 이니셔티브로 카카오페이지는 UNGC 가입을 시작으로 인권, 노동, 환경, 반부패 4대 분야의 10대 원칙을 준수하며, 크루를 비롯한 모든 이해관계자의 인권 침해를 예방하기 위해 노력하겠습니다.

### 인권 리스크 관리

카카오페이지는 2023년에 사내 인권 관련 취약 요소를 사전적으로 점검하기 위해 크루 전원을 대상으로 인권영향평가를 실시했습니다. 이와 더불어 크루, 고객, 지역사회 등 다양한 이해관계자들의 인권 리스크를 점검하고 완화 조치를 통해 선제적으로 관련 리스크를 관리하고자 합니다. 향후 카카오페이지는 인권영향평가를 매년 1회 정기적으로 실시하여 평가 결과를 통해 발견된 취약점에 대해서는 개선 방안을 검토하고 취약 사항을 관리할 예정입니다.

### [인권 영역별 완화 계획]

주요 이해관계자 그룹	인권영역	완화 계획	진행된 활동
크루	전체	안전 및 보건	산업안전보건 준수 • 코로나19 감염 예방을 위한 대응 체계 구축 • 영업연속성계획(BCP) 수립·운영 • 크루 마음건강/건강검진 프로그램 운영 • 비상상황(응급환자, 화재, 지진, 전염병 등) 대응 가이드 수립·운영
	임산부	임산부 등 취약 노동자 보호	모성보호 및 경력 단절 방지 • 출산 전·후 휴가, 육아휴직, 임신·육아기 근로시간 단축, 난임 휴가, 일부 유연근로제, 재택근무제 등 여성 친화적인 기업 문화 조성 • 2022년 가족친화기업 선정
고객	개인정보 유출	고객 개인정보보호 강화	• 고객정보보호시스템 인증 획득 • CISO가 위원장인 정보보호위원회를 설치하여 정보보호 관련 이슈 심의·의결 • 개인정보보호 전담 조직을 구성하여 정보보호 정책 수립, 전자 금융거래 이용자 보호 활동 수행
	금융소비자 보호	금융소비자 인권 침해 및 금융사고 방지	• 금융소비자보호 현장 제정 • 소비자보호 내부통제 정책 운영 • 금융소비자 보호 활동 진행 • 크루 금융소비자 보호 역량 제고
지역사회	포용 금융	소상공인 대상 상생 프로그램 운영 • 소상공인 풍수해보험 무료 지원 • 보험금 청구서비스 R&D	
		금융 취약계층 대상 상생프로그램 운영 • 금융안심보험 기부 • 경기지역 학생 대상 진로체험 • 보호종료아동 대상 직업탐방 프로그램 진행	

## 인권경영

### 크루 대상 인권 교육

카카오페이 크루들이 보다 안전한 환경에서 일할 수 있는 건강한 문화를 조성하기 위해 전사 인권 교육을 진행하고 있습니다. 연 1회 실시되는 법정 의무 교육인 직장 내 괴롭힘 교육, 성적 괴롭힘 예방 교육, 장애인 인식 개선 교육과 윤리경영 교육을 실시하여 계약직을 포함한 전체 크루의 100%가 교육을 수료하였습니다. 이를 통해 윤리경영 원칙과 기본적인 인권 보호에 대한 크루의 이해를 제고하였습니다.

#### [2022년 크루 인권 교육 대상자 및 수료율]

구분	교육 대상자 <sup>1)</sup>	수료율
법정 의무 교육	1,114명	100%
전사 윤리경영 원칙 및 인권 교육	1,074명	100%

### 크루 고충처리제도 운영

카카오페이와 주요 자회사(카카오페이증권, 카카오페이손해보험)는 크루가 업무 수행 중에 겪을 수 있는 다양한 고충을 상담하고 신고할 수 있는 채널을 운영하고 있습니다. 성적 괴롭힘, 직장 내 괴롭힘 등을 상담 및 신고할 수 있는 핫라인 제보 채널<sup>2)</sup>과 노사협의회의 고충처리 위원 제도를 운영하여 법률 및 사규에 따라 신고 내용의 비밀과 제보자의 익명성을 보장하고 불이익을 금지하고 있습니다. 2022년 한 해 동안 접수된 크루 고충 상담 내용은 사실 관계 조사 후 100% 조치 완료되었습니다.

### 소통 기반의 노사관계

카카오페이는 헌법, 노동관계법 및 국제노동기구(ILO, International Labor Organization) 선언에 기반한 기본적인 노동권 보장에 대한 보편적 규범에 따라 단결권, 단체교섭권, 단체행동권을 존중합니다. 2022년 9월, 노동조합과 단체교섭을 통해 단체협약을 체결했으며, 협약에 따라 회사는 크루의 노동 조건과 생활 조건을 유지하고 개선하기 위해 노력하고 있습니다. 더불어 노사 간 활발한 소통을 위해 크루가 직접 근로자위원 3인을 선출하여 노사 동수 각 3인으로 구성된 노사협의체인 '크루즈'를 정기적으로 운영합니다. 이를 통해 회사의 미래 방향, 인사 및 복지제도 등 다양한 주제를 논의하고 소통 기반의 신뢰감 있는 노사관계 형성을 위해 노력합니다.

### 노사 소통 채널 운영 현황

#### 카카오페이증권

- 타운홀 미팅: 전체 크루 대상 회사 이슈사항 공유
- 사내 동호회, 팀별 피크닉, 조직 빌드업 행사 지원

#### 카카오페이손해보험

- 오픈톡: 매월 전체 크루 대상 회사 이슈사항 공유
- 오픈미팅: CEO와 자유롭게 소통할 수 있는 채널
- 영입 크루간 점심 지원, 사내 동호회 지원

#### KP보험서비스

- 올핸즈 미팅: 정기적으로 경영 활동 공유

### 크루 만족도 관리

카카오페이는 '페이하이(Pay Healthy Index)'라는 조직 건강성 측정을 통해 조직에 대한 크루 만족도를 확인하고 있습니다. 연 1회, 조직 건강성 측정을 실시하여 임직원 만족도 및 업무 몰입도 수준을 확인하고, 조직의 지속 가능한 성장 방향과 개선 과제를 도출합니다.

### 조직 건강성 측정

카카오페이는 조직 건강성 조사를 통해 'Input-Throughput-Output'의 3가지 관점으로 업무 경험, 조직문화, 리더십, 선한 영향력 등 10가지 영역을 측정하고 있습니다. 이를 바탕으로 크루의 긍정적인 업무 경험, 업무 만족도, 행복감, 크루 간의 신뢰 등을 파악하고 있습니다. 2022년에는 전체 조직을 대상으로 건강성 측정을 실시하였습니다. 총 문항 수는 71개로, 전체 크루 응답률은 64.1%를 기록하였습니다. 조사 결과 '조직문화'의 긍정 인식 비율은 84%, '몰입'의 긍정 인식 비율은 78%였습니다. 이와 연계한 조직별 리포트를 발간하고, 이를 바탕으로 한 팀워크 지원 조직 세미나를 실행하였습니다.

### 설문 결과에 따른 개선 활동 추진

설문 결과를 기반으로 모든 실/클랜 리더 그룹 대상으로 분석 자료를 해석하고, 변화 행동을 도출할 수 있도록 지원하였습니다. 분석 결과는 조직 내 크루들에게 공유되었으며, 리더 대상 1:1 코칭을 바로 신청 할 수 있도록 지원함으로써 결과 기반 변화 행동을 자연스럽게 유도하였습니다.

1) 법정 의무 교육과 전사 윤리경영 원칙 및 인권 교육 실시 시점의 차이로 교육 대상자 수의 차이가 발생함

2) 카카오페이증권의 경우 '내부제보제도' 운영

## 다양성 및 포용성

### 다양성 및 포용성 방침

카카오페이지는 조직의 다양성을 증진하고 유연한 문화를 조성하기 위해 크루 개인이 지닌 다양한 배경과 가치관을 존중합니다. 이에 따라 인재 영입 단계부터 다양성의 가치를 존중하며 출신, 인종, 국적, 성별, 연령, 장애 등의 차별을 금지합니다. 특히 인재 채용 과정에서 모든 종류의 차별적 요소가 영향을 미치지 않도록 하고 있으며, 역량에 대한 합리적 검증을 통해 적합한 인재를 채용하고 있습니다. 카카오페이지는 포용적 조직문화 조성을 위해 노력하고 있으며 그 결과 2022년 카카오페이지 내 차별로 인해 접수된 사건은 총 0건입니다.

### 다양성 제고를 위한 제도적 지원

카카오페이지는 구성원의 다양성 제고를 위한 각종 제도를 운영하고 있으며, 특히 영유아 자녀가 있는 크루가 육아와 업무를 병행할 수 있도록 다양한 지원을 제공합니다. 판교 3개원, 제주 1개원 총 4개 직장 어린이집을 운영하여 크루가 믿고 맡길 수 있는 육아 동반자 역할을 수행하며, 오피스 내 수유시설을 운영하여 여성 크루가 필요시 자유롭게 이용할 수 있도록 지원합니다. 또한 배우자를 포함하여 출산 및 유·사산 휴가, 육아휴직, 태아검진 휴가, 난임치료 휴가, 입양 휴가, 가족돌봄 휴가 등 법에서 정한 휴가 제도를 제공하고 있습니다. 더불어 가족관계 증진 및 여가 생활 지원을 위해 휴양시설 지원, 가족 경조사 지원, 가족 돌봄 단축 근무, 가족돌봄 휴가, 휴직 지원, 가족 초청행사, 업무용 차량 주말 대여, 생일선물 지원 등을 제공하고 있습니다. 이러한 가족친화 제도의 운영 성과를 인정받아 2022년 여성가족부가 주관하는 가족친화기업 인증을 획득하였습니다. 또한 크루들의 일과 생활의 균형을 위해 완전 자율 출퇴근제를 시행하고 있으며, 근로자 상담 제도 및 장기근속에 따른 안식휴가와 휴가비도 지원하고 있습니다.

### 가족친화 제도

어린이집 운영, 가족돌봄휴가, 출산 및 유·사산휴가,  
입양휴가, 육아휴직, 가족돌봄휴직, 가족돌봄단축근무

휴양시설 지원, 가족 초청행사,  
업무용 차량 주말 대여, 명절/생일선물 지원

### 모두를 위한 업무 환경 조성

카카오페이지는 조직의 다양성을 존중하고 포용적 업무 환경을 조성하고자 노력합니다. 이에 따라 오피스 내 근무하는 모든 이해관계자의 권리 증진을 위한 활동을 추진하고 있습니다.

#### 시각장애인 헬스키퍼 점자블록 설치

크루 건강 증진을 위해 오피스 내 안마실에는 국가공인 안마사 자격증을 취득한 시각장애인 안마사인 헬스키퍼가 근무하고 있습니다. 카카오페이지는 시각장애를 가진 헬스키퍼가 오피스 내에서 안전하게 출퇴근하고 이동할 수 있도록 점자 블록을 설치하였습니다. 이를 통해 근무 중 발생할 수 있는 헬스키퍼 안전 사고 위험을 예방합니다.

#### 사내 카페 발달장애인 바리스타 고용

사내 카페 'KAFE'에는 발달장애인을 가진 바리스타 5명이 근무하고 있습니다. 바리스타들은 장애인 고용을 확대하고 사회적 가치를 실현하기 위해 설립된 카카오의 자회사형 표준사업장인 '링키지랩'을 통해 채용되었습니다. 카카오페이지는 사회적 배려자에게 일자리를 제공하고 사회 구성원으로 함께 성장할 수 있는 기회를 제공합니다.

#### 사내 미화팀 전용 휴게소 마련

카카오페이지는 오피스 내 쾌적한 업무 환경을 위해 청소하는 사내 미화팀을 위한 전용 휴게소를 마련하고 있습니다. 독립적인 휴게 공간을 조성하여 사내 미화팀이 휴게 시간에 편안한 휴식을 취할 수 있도록 합니다. 이를 통해 청소 노동자가 신체적·정신적 피로를 해소할 수 있는 권리를 보장하고 있습니다.

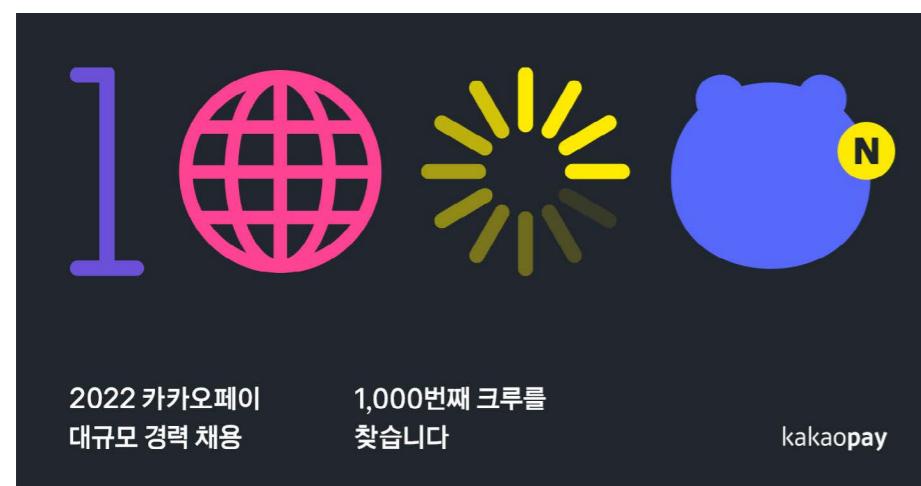
## 인재 채용 및 유지

### 인재 채용 전략 및 방향성

카카오페이는 '일상의 모든 금융을 카카오페이 하나로'라는 비전 하에 누구에게나 이로운 금융 서비스를 만들어 나갈 훌륭한 인재를 영입하고 육성하는 데 최선의 노력을 기울이고 있습니다.

### 우수 인재 영입

카카오페이는 인재 영입 방향성을 바탕으로 우수 인재를 채용하고 있습니다. 2017년부터 매년 진행하고 있는 개발자 신입 공채는 지원자의 학력, 경력 등의 스펙이 아닌 개발 역량을 최우선으로 검증하고 있습니다. 채용 지원자는 기본 인적 정보만 제출하면 서류 전형 없이 모두 코딩 테스트 응시가 가능합니다. 또한 2022년에는 학부생, 졸업 예정자 등을 대상으로 채용연계형 인턴십을 진행했습니다. 인턴십 기간 동안 멘토링 프로그램을 운영하여 지원자 역량 향상과 카카오페이 크루로서 성장할 수 있도록 지원하였습니다.



### 피플 애널리틱스(People Analytics)

카카오페이는 다양한 인사 데이터를 종합적으로 분석하고, 그 분석 결과를 바탕으로 객관적인 크루 관련 의사결정을 내리고 있습니다. 특히 보안이 확보된 인사 시스템에 축적된 인사 데이터를 기반으로 Python 등을 사용해 현황 분석 및 데이터 인사이트를 도출하며, 의사 결정자에게 시각화된 의사결정 판단 자료를 제공합니다. 이를 통해 의사결정자는 인사 관련 의사결정을 효과적으로 수행할 수 있습니다.

### 조직별 효율적 인력 운영

카카오페이는 시계열화 된 연간 인력 수급과 이동 데이터 분석을 기반으로, 적재적소에 효율적으로 인력을 운영합니다. 나아가 크루의 인사 데이터 분석을 기반으로 조직이 건강하게 크루를 영입하고 인력을 운영하는지 적절성을 함께 점검하고 있습니다.

### 팀워크 향상

팀워크 향상을 위해 데이터 분석 기반의 다양한 세션을 운영합니다. 크루 개인의 성격과 업무 스타일을 분석하여 서로에 대해 이해하고, 팀워크를 향상할 수 있는 프로그램을 지속적으로 발굴하고 있습니다. 이를 위해 'MBTI를 통한 서로 다른 이해' 세션에서 팀원들의 성격 유형에 대해 함께 확인하고 서로를 이해해 보는 시간을 가졌으며, '일하는 스타일 진단' 세션에서 팀원들이 각자 일하는 방식에 대해 함께 알아보는 시간을 가졌습니다.

### 업무 효율화

조직별·개인 크루별 적정한 업무와 근무가 이루어지는지 모니터링함으로써 업무 효율성을 검토하고 있습니다. 근태 관리 시스템을 통해 모집된 일 단위 크루 근무 데이터를 월·분기 단위로 종합하고, 근무 현황과 표준 외 근무 등의 근태 데이터를 분석합니다. 분석된 데이터를 통해 도출된 이슈 사항은 시각적으로 보고되어, 조직의 효율적 운영에 대한 데이터 인사이트를 제공합니다.



## 크루 역량 개발

### 역량 개발 프로그램

#### 신규 크루 온보딩 프로그램

카카오페이지는 세상에 없던 이로운 금융을 만들어가는 여정에 신규 크루의 빠른 업무 적응을 위해 다양한 성장 지원 프로그램을 제공합니다. 입사 첫 주에는 위클리 온보딩 프로그램을 진행하여, 회사의 제도와 생활에 대한 이해를 높일 수 있도록 합니다. 이후 먼슬리 온보딩 프로그램을 통해, 조직문화를 소개하고 잘 적응할 수 있도록 돋고 있습니다. 또한 대표이사를 포함한 각 조직의 리더들이 신규 크루에게 직접 카카오페이지 서비스의 히스토리와 방향성을 공유하는 시간을 가집니다. 공통 온보딩 프로그램을 마친 후에는 직군과 조직별로 추가 온보딩 프로그램을 운영합니다. 특히, 2021년 12월부터 기술 직군 신규 크루를 위한 온보딩을 별도로 진행하여 업무 수행을 위해 필요한 기술 환경 및 지식을 전달해 크루들이 안정적으로 적응할 수 있도록 하였습니다. 이를 통해 조직별 업무 협업 도구 및 시스템 교육 등 업무 필요 역량을 강화할 수 있도록 지원하고 있습니다.

#### 카카오페이지 온보딩 키트



### 리더십 프로그램

카카오페이지는 신임 리더를 대상으로 온보딩 프로그램을 진행하고 있습니다. 온보딩 프로그램에서는 리더로서 갖추어야 할 기본적인 마인드셋과, 리더 역할을 수행하기 위해 필요한 의무와 책임, 리더에게 요구되는 제도와 생활에 대한 교육을 진행합니다. 2022년에는 5회에 걸쳐 총 66명의 리더들이 교육 과정을 수료하여 리더의 자질을 함양하고 올바른 리더십을 발휘할 수 있도록 지원하였습니다.

### 크루 공통 교육

빠르게 변화하는 비즈니스 환경 속에서 크루 개인별로 역량을 향상 시킬 수 있도록 다양한 형태의 교육을 진행하고 있습니다. 매월 크루에게 페이톡 프로그램을 제공하여 경제, 사회, 기술 등 다양한 분야의 전문가를 초빙하여, 크루에게 필요한 인사이트를 제공하고 있습니다. 또한 테크톡 프로그램을 진행하여 기술 중심의 내·외부 강사를 초빙하여 교육을 제공합니다. 이 외에도 직군별로 필요한 맞춤 교육을 제공하기 위해 직군별 분기 단위 교육 계획을 수립하고 관련 교육 진행을 적극적으로 지원하고 있습니다.

### 기술 노하우와 경험을 공유하는 Tech Log

카카오페이지는 2022년 기술 블로그 'Tech Log'를 오픈하여 크루의 역량 개발과 성장을 지원하기 위한 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 카카오페이지만의 기술과 개발 문화를 외부에 공개하여 소통할 뿐만 아니라 크루 간 상호 공유할 수 있는 문화를 만들었습니다.

⊕ 카카오페이지 기술 블로그

### ☞☞ 카카오페이지 개발자 페스티벌

카카오페이지는 반기별로 개발자 페스티벌을 진행하고 있습니다. 2023년 1월, 2022년도의 기술과 개발 문화를 회고하고 카카오페이지의 기술 방향성과 팀의 일하는 방식 등을 논의하는 자리를 가졌습니다. 이를 통해 크루 간 성장을 도모하는 건강한 조직문화를 만들기 위해 노력하고 있습니다.

### 기술 특허 장려

크루의 자기주도적 기술 역량 개발과 창의적인 업무 수행을 장려하기 위해 특허 출원 및 등록 시 포상을 지급하는 제도를 시행하고 있습니다. 2022년에는 특허 출원 1건, 특허 등록 4건이 진행되었습니다. 특허 출원 시 100만 원, 특허 등록 시 추가 100만 원의 보상을 크루에게 부여하고, 보상 과정을 프로세스화하여 기술 직군 크루의 역량 성장을 지원하고 있습니다.

## 크루 역량 개발

### 성장 지원 제도

#### 크루 성장 지원 제도

카카오페이지는 크루 개개인이 자율적으로 학습 방식과 프로그램을 선택할 수 있도록 성장 지원 제도를 통해 지원합니다. 이에 따라 크루는 업무에 도움이 된다고 판단되는 외부 강의 프로그램, 컨퍼런스, 해외 컨퍼런스, 도서, 구독 콘텐츠 등을 자유롭게 선택할 수 있습니다. 이 과정에서 카카오페이지는 크루의 판단을 존중하며, 비용 제한을 두지 않는 등 크루의 성장과 도전을 적극 지지하고 있습니다.

#### 업무 도서 구매·대여 지원

카카오페이지는 크루들의 성장을 위한 업무 도서 이용을 다방면으로 지원하고 있습니다. 업무에 필요한 도서 구매 지원을 위해, 크루들의 희망 도서를 신청받아 필요한 맞춤 도서를 제공하고 있습니다. 또한 전자도서관 내 E-book 대여 서비스를 제공합니다. 전자도서관의 경우 전자책을 포함하여 매거진 등 크루가 활용할 수 있는 다양한 콘텐츠와 매체를 보유하고 있습니다. 전자도서관을 이용한 크루 대상으로 실시한 만족도 설문 결과, 4.34점으로 크루들의 높은 만족도를 보이고 있습니다.

2022년 크루 대상 전자도서관  
이용 만족도 설문 결과



4.34 점 / 5점

### 평가 및 보상 체계

카카오페이지는 당해년도 일정 기간 이상 근무한 정규직 크루를 대상으로 연 1회 크루 평가를 진행합니다. 이 외에도 정기 목표 점검 및 수시 성과 점검 피드백을 실시하여 리더와 크루가 지속적으로 성과와 목표에 대해 소통할 수 있도록 합니다.

#### 조직 평가

조직 평가는 조직 레벨에서 정해진 KPI 달성을 수준과 실제 실적을 평가합니다. KPI별 달성 실적 및 조직 간 상호 의견을 바탕으로 바탕으로 대표이사가 최종 평가 결과를 확정합니다.

#### 크루 평가

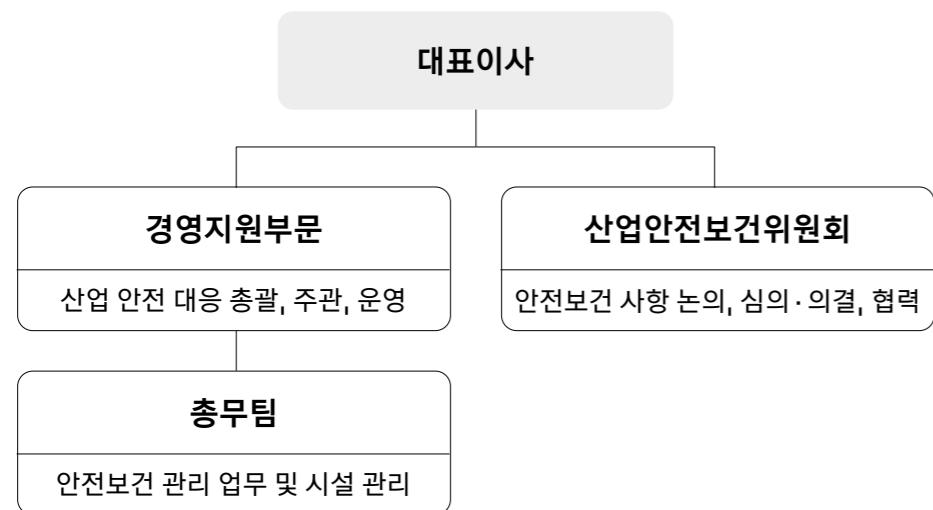
크루 평가는 성과 평가와 역량 평가로 구성됩니다. 성과 평가는 한 해 동안 KPI 달성을 수준 및 핵심 성과에 대해 평가합니다. 역량 평가는 크루의 기대 역할, 기대 역량 수준 대비 실제 업무에서 역량을 발휘하였는지, 그리고 그 역량이 성장하였는지를 평가합니다. 평가 결과는 조직별 평가자가 단계별로 평가 의견 및 등급을 부여하며, 조직 최상위 리더가 등급을 최종 결정합니다. 크루의 개인 평가 등급은 조직별 눈높이를 조율하는 캘리브레이션 세션을 통해 확정된 이후 크루에게 공개됩니다. 크루의 성과 평가 결과는 인센티브 지급률에, 역량 평가 결과는 연봉 인상률에 연계되어 반영됩니다.

## 크루 안전과 건강

### 안전보건 관리 체계

카카오페이는 안전보건 경영을 효율적으로 추진하기 위해 체계적인 조직을 갖추어 운영하고 있습니다. 산업안전보건법에 따라 최고 의사 결정기구인 이사회에 매년 안전 및 보건에 관한 계획 및 정책을 보고하고 승인받고 있습니다. 경영지원부문에서 산업안전보건 관리 업무를 총괄하고 있으며, 경영지원부문 산하 총무팀은 모든 안전보건 관리 업무와 시설 관리를 총괄합니다. 또한, 노사 각 3인으로 구성된 산업안전보건위원회를 구성하였으며, 분기별 정기적으로 크루의 안전보건 관련 사항을 논의하고 있습니다.

#### [안전보건 추진 조직]



### 산업안전보건위원회

카카오페이는 크루의 건강하고 안전한 근무 환경 조성을 위한 협의 차널인 산업안전보건위원회를 운영합니다. 산업안전보건법을 근거로 설치된 위원회는 노사 동수로 구성되어 분기마다 정기적으로 크루의 안전보건 관련 사항을 논의합니다.

### 안전보건경영방침

카카오페이는 안전보건경영방침에 따라 안전보건 법규를 준수하여 안전하고 쾌적한 환경을 조성하고자 합니다. 안전보건 경영을 위해 크루 사고 제로(Zero)를 목표로 삼아, 관련 계획을 수립하고 성실히 이행하고 있습니다.

### 안전보건 교육 및 훈련

카카오페이는 크루 접근이 많은 사옥 내 일정 구역에 제세동기 2개를 비치해 두었습니다. 긴급 상황이 발생할 경우를 대비하여, 크루들의 신속하고 적절한 사용을 위해 사내 게시판에 제세동기 위치와 사용법을 공지하고 있습니다.

### 안전보건 사고 발생 대응 체계

카카오페이는 안전보건관리규정에 의거, 임직원 및 관계사 직원이 안전하게 근무할 수 있는 환경을 조성하기 위한 대응체계를 구축하였습니다. 카카오페이는 사고 발생 즉시 작업 중지, 응급구호, 위험요인 제거 등의 대응조치를 실시합니다. 안전보건 담당 부서는 사고 발생 시 신속히 임원 등에게 보고하고 필요한 조치를 취합니다. 이후 사고 발생 원인을 조사하여 재발방지 대책을 수립하고 최고경영자에게 보고한 후 시행합니다.

### 안전보건경영방침

카카오페이는 「안전보건경영방침」을 마련하여 크루와 종사자 등 구성원의 안전을 우선순위로 삼을 것을 다음과 같이 선언하고 실천한다.

- 안전보건 법규와 관리규정을 준수하여 전 구성원에게 안전하고 쾌적한 환경을 조성한다.
- 안전보건을 경영의 주요 요소 중 하나로 보고, 그 가치를 우선하여 다른 경영활동과 조화를 도모한다.
- 산업 재해와 안전사고 예방활동을 적극 이행하여 근무지 내 유해하거나 위험한 상황을 발견하고 개선한다.
- 대내외 안전문화 의식을 제고하기 위해 사람 중심의 안전문화 확산을 우선하고 국민의 건강과 안전을 위해 정부기관과 협력하며, 다양한 펀테크 서비스를 제공·지원하여 사회적 책임을 다한다.
- 회사는 구성원의 건강유지 및 증진 활동을 실시하고 안전보건 개선을 위한 자원을 제공하고, 구성원은 회사의 안전·보건 노력에 자율적으로 참여함으로써 안전보건 강화를 위한 기업문화를 정착시킨다.
- 재해상황별 대응 시나리오를 구축하고 구성원에게 안전 보건 교육 및 훈련을 실시하여 재해 시 사업 피해를 최소화한다.

## 크루 안전과 건강

### 크루 건강 관리

카카오페이는 크루의 건강한 신체와 정신을 유지하기 위한 다양한 제도를 지원합니다. 크루 건강 검진 및 독감 예방접종을 지원하고 있습니다. 또한 오피스 카펫 청소, 전체 근무 구역에 공기청정기 설치 등 크루에게 안전하고 청결한 근무 환경 제공을 위해 노력합니다.

### 크루 마음케어

EAP<sup>1)</sup> 제도 도입으로 카카오페이 크루를 위한 전문 상담 서비스인 '크루 마음케어'를 신설하여 크루의 직무 스트레스, 대인 관계 등 복합적 요인으로 인한 스트레스 관리를 지원하고 있습니다.

### 특의보감

전문 보건관리자가 상주하는 특의보감(양호실)을 운영하고 있습니다. 근무 중 발생할 수 있는 상처 드레싱 등 다양한 응급 상황에 신속하게 대처할 수 있습니다. 크루들의 건강한 회사 생활을 위해 일반의약품을 제공할 뿐만 아니라, 비만·금연 등 건강 관리 프로그램을 지원하고 있습니다.

### 안마실

크루들의 편안한 휴식과 건강을 위해 국가공인 안마사 자격증을 취득한 시각 장애인 안마사가 상주하여 안마 및 지압 서비스를 무료로 제공하고 있으며, 사옥 각 층에 안마 의자를 비치하였습니다.

### 감염병 예방 지원

코로나19 감염 예방을 위해 크루들에게 마스크를 무료 제공하고, 비접촉 체온계를 상시 비치하고 있습니다.

### 크루를 위한 다양한 복지제도

카카오페이를 비롯한 자회사 카카오페이증권, 카카오페이손해보험, KP보험서비스는 크루의 복리후생을 위한 다양한 지원 제도를 운영하고 있습니다. 복지제도는 모든 크루에게 적용되며 파견직과 인턴, 어시스턴트 등 일부 기간제 근로자에게도 제공하고 있습니다.

### 대출이자 지원 제도 및 복지포인트

2022년 대출이자 지원 제도를 정비하여 주택 구입 및 전세자금대출 이자 지원 범위를 최대 3억 원으로 증액하고, 2% 초과 이자를 지원하고 있습니다. 또한 카카오페이 포인트를 정규직 크루 및 계약직, 3개월 이상 근무하는 인턴과 어시스턴트에게도 동일하게 월 30만 포인트씩 지급하고 있습니다.

### 단체보험 및 경조사비 지원

크루들의 건강한 생활을 지원하기 위해 단체보험을 운영하고 있으며 배우자, 자녀를 포함한 치과 보험까지 범위를 확대하여 지원하고 있습니다. 또한 크루들이 겪는 다양한 경조사에 대해 공감하고 경조사비를 지원합니다.

### 유연근무제 도입

카카오페이는 완전 선택적 근로시간제 근무 제도를 운영하고 있습니다. 크루 스스로 본인의 업무 시간을 설정하고, 설정한 시간 내에서 스스로 준수할 수 있도록 하고 있습니다. 이를 통해 크루가 업무에 몰입하여 일할 수 있는 유연한 근무 문화를 조성하고 있습니다.

### 크루 복지제도 운영 현황

#### 카카오페이 증권

- 카카오페이 복지포인트 도입
- 경조비 및 휴가 지원
- 크루 직계가족의 보장성 보험 및 실손

#### 의료비 지원

#### 카카오페이 손해보험

- 복지 지원금(FB캐쉬) 지급
- 대출이자지원 제도
- 크루 직계가족의 보장성 보험 및 실손
- 의료비 지원
- 유연근무제(선택적 근로시간제) 도입

#### KP보험서비스

- 카카오페이 복지포인트 지급
- 카카오 공동체 건강검진 패키지 지원
- 안식 휴가 지원
- 사내 식당 비용 지원

## 금융소비자 보호

### 금융소비자 보호 정책

카카오페이는 모두가 마음 놓고 금융할 수 있는 서비스를 제공하고 사용자들로부터 신뢰를 확보하기 위해 노력합니다. 금융소비자보호법 시행에 맞춰 카카오페이와 주요 자회사(카카오페이증권, 카카오페이손해보험)는 금융소비자 보호 규정을 수립하여 운영하고 있으며, 내부통제 규정을 제정하여 지속적으로 금융소비자를 보호하기 위해 금융소비자 보호 체계를 강화하고 있습니다. 금융소비자보호팀은 소비자 불공정 예방, 서비스 안전, 소비자 접근성 및 만족도 제고 등 소비자보호 내부통제의 적정 운영을 위해 2026년까지 3년 내 모니터링 가이드 정립 및 연 1회 이상 이행 점검을 목표로 과제를 추진할 예정입니다.

④ 카카오페이 소비자보호현장

#### 카카오페이는

- 금융소비자의 권익을 가장 먼저 실천하겠습니다.
- 금융소비자의 자산을 안전하게 보호하겠습니다.
- 서비스와 상품 정보를 명확하고 투명하게 제공하겠습니다.
- 금융소비자의 의견을 적극적으로 반영하겠습니다.
- 금융소비자 분쟁을 공정하고 신속하게 처리하겠습니다.

### 금융소비자 보호 체계 강화

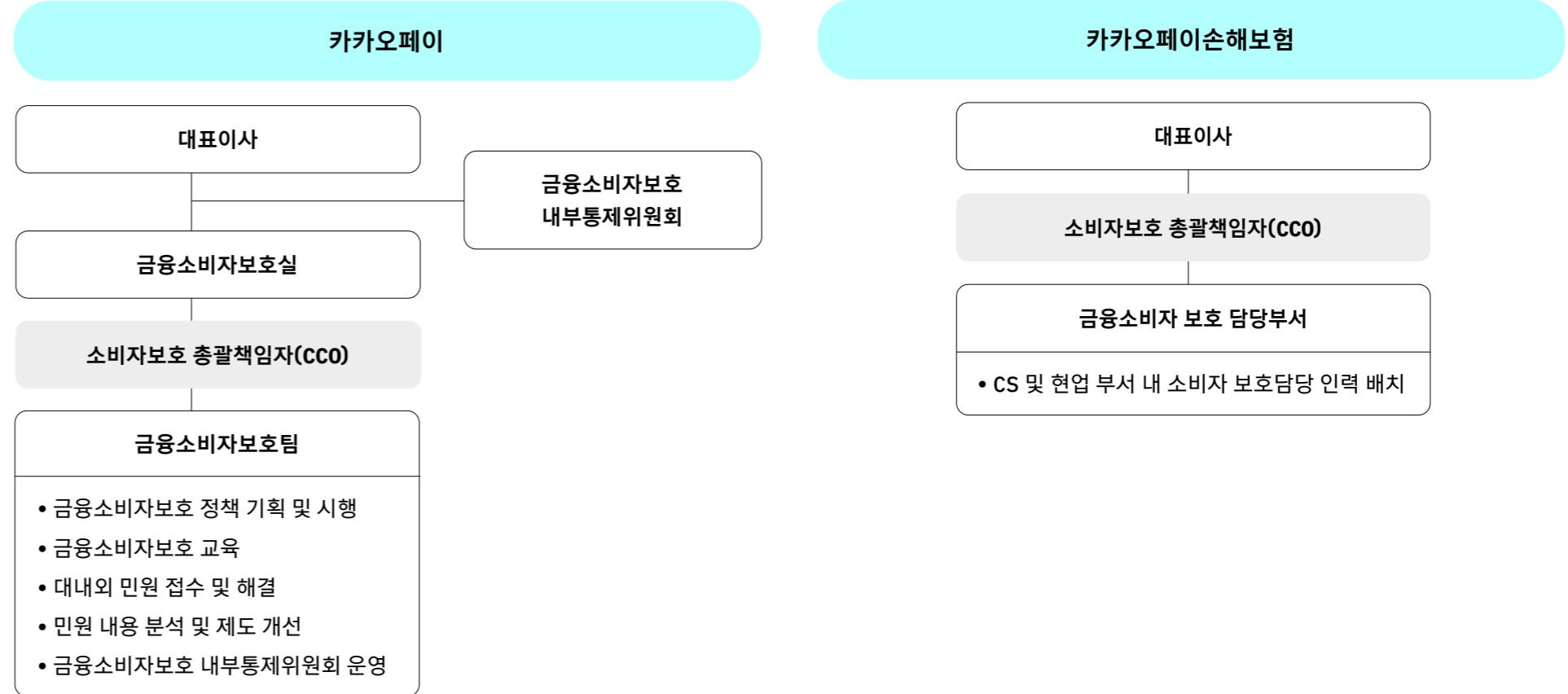
#### 금융소비자보호 전담 조직

카카오페이는 대표이사 직속의 독립적인 전담기구로 금융소비자보호실을 설치하여 운영하고 있습니다. 소비자보호 총괄책임자(CCO, Chief Consumer Officer)를 선임하였으며 금융소비자보호 업무

를 총괄하고 있습니다. CCO 산하에는 금융소비자보호팀을 설치하여 금융소비자보호를 위한 소비자보호 내부통제 정책을 운영하고 있으며, 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후 구제를 통해 금융소비자 보호 활동을 진행합니다.

카카오페이증권의 경우, 소비자보호 총괄책임자와 소비자보호 담당부서를 대표이사 직할로 편제하여 업무 추진의 독립성을 확보하고, 대표이사 중심의 전사적 협의 체계를 구축하여 운영합니다. 카카오페이손해보험 또한 소비자보호 담당부서를 두고 있으며, CS 및 현업 부서 소비자보호를 함께 고민하는 인력을 갖추고 금융소비자의 권익 보호를 위해 최선을 다하고 있습니다.

#### [금융소비자 보호 추진 조직]



## 금융소비자 보호

### 금융소비자 보호 내부통제위원회

카카오페이는 대표이사를 의장으로 하여 금융소비자 보호 내부통제위원회를 설치 및 운영하고 있습니다. 내부통제위원회는 소비자 권익 보호 관련 의사결정 기구 역할을 수행하며, 소비자 보호 내부통제 운영 현황 및 결과를 이사회에 보고합니다. 2022년 중점 추진 항목으로 금융소비자 보호 크루 성과평가 제도 운영안을 결의하였습니다. 카카오페이증권 또한 자산 규모 여건상 법적 의무 사항이 아님에도 내부통제위원회를 선제적으로 설치하여, 소비자 보호와 관련된 정책과 주요 현안들을 대표이사 주재 하에 정기적으로 논의하며 소비자 보호 중심의 의사 결정을 진행하고 있습니다.

### 금융소비자 보호 성과평가 반영

금융소비자 보호 관련 성과 지표를 도입하여 크루들이 직접 소비자 보호와 개인의 업무를 유기적으로 연계하고, 관련 역량을 강화할 수 있도록 유도하였습니다. 금융소비자 보호 의식 강화 노력을 위해 소비자보호 교육 이수율을 부서 평가에 반영하였으며, 금융상품(서비스)운영조직에 대하여는 소비자보호 사전협의 이행 여부, 제도 개선 프로세스 이행 여부, 민원 발생 건수를 평가항목으로 운영함으로써 금융상품(서비스) 수립 및 운영 과정에서 소비자보호 마인드 제고를 위해 노력하고 있습니다.

### 금융소비자 보호 실태평가 자율 진단

카카오페이는 매년 금융감독원에서 실시하는 소비자보호 실태평가 운영 항목에 대해 자율점검을 실시합니다. 금융감독원에서 매년 수행하는 실태평가는 소비자보호 전담 조직, 상품 개발 및 판매 관련 소비자 보호 체계, 민원 관리 시스템 등 금융소비자 보호 관련 내부통제 체계의 운영 실태를 중점적으로 점검합니다.

이에 따라 카카오페이는 금융소비자 보호 체계 전반의 수준 향상을 위해 금융소비자 보호 실태평가 자율 진단을 시행하고 있습니다. 이를 통해 소비자 권리 보호 관련 위험 요인을 선제적으로 파악하고 위험 관리 및 완화 조치를 이행하고 있습니다. 또한 진단 결과에 대해 대표이사 및 금융소비자 보호 내부통제위원회에 보고하여 개선 과제를 확인하고, 금융 취약계층 보호 강화를 위한 서비스 및 민원 시스템 고도화 등 의 개선 활동을 자율적으로 추진하고 있습니다.

### 금융소비자 보호 사전 협의제도

카카오페이와 주요 자회사(카카오페이증권, 카카오페이손해보험)는 서비스 개발 단계에서부터 선제적으로 금융소비자를 보호하기 위해 금융소비자 보호 사전 협의제도를 운영하고 있습니다. 서비스와 상품 기획 단계에서부터 소비자 보호 관점에서 관련 리스크를 검토하며, 개선사항을 도출 및 반영하는 활동을 진행합니다.

카카오페이증권은 상품 라이프사이클 전반에 걸친 소비자 보호를 위해 상품 개발 시 소비자보호 총괄 책임자가 참여하는 리테일상품선정 협의회를 진행하고 있으며, 상품 개발 준칙에 따라 상품 개발 체크리스트, 약관 및 상품 설명서 체크리스트, 상품 판매 체크리스트를 만들어 점검하고 있습니다. 카카오페이손해보험 또한 소비자보호 총괄 책임자(CCO)가 참석하는 상품심의위원회를 운영하고 있으며 보험 상품 및

서비스 개발 시 금융소비자에게 불리한 사항은 없는지 소비자보호부서의 사전협의를 거치고, 판매개시 이후에도 소비자 의견을 확인하여 미흡사항은 없는지 사후점검을 실시하고 있습니다.

### [금융소비자 보호 관점 서비스 개발 프로세스]

#### 1 서비스·상품 개발 및 기획

#### 2 내용·영향도 검토

- 소비자보호 사전 협의체

민원예방 및 소비자보호 관점 사전 검토

- 서비스/상품 검토 협의체

법무, 준법, 개인정보 등 각 부서 관점의 리스크 검토

#### 3 서비스 개발

#### 4 모니터링

## 금융소비자 보호

### 크루 대상 금융소비자 보호 교육

카카오페이는 금융소비자 보호에 대한 공감대를 형성하고 크루의 금융소비자 보호 역량 제고를 위해 다양한 교육을 시행하고 있습니다. 2022년에는 금융소비자보호법 시행에 따라 크루 대상 교육 제도를 강화하였습니다. 전체 크루 대상 금융소비자 보호 이해 및 금융소비자 보호 내부통제 준수 교육을 진행하였으며, 부서별 교육 이수율을 크루 성과 지표에 포함하도록 하여 금융소비자 보호 역량 제고 기반을 마련하였습니다. 또한 금융소비자보호 대상 제도를 운영하여 금융소비자 보호에 대한 중요성을 강조하고 효과적인 역량 강화를 유도하였습니다. 2022년 금융소비자보호 대상제도 운영 결과 소비자보호 활동 우수상(9명), 소비자보호 실천 제안 우수상(6명), 소비자보호 우수 크루 추천(5명)에게 포상금을 지급하였습니다.

### 금융 사기 예방 활동

카카오페이는 사용자의 금융 사기 예방을 위해 모니터링 시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 더불어 사용자들이 금융 사기에 대한 위험을 충분히 인지할 수 있도록 홍보 활동을 활발히 이행하고 있습니다. 특히 보이스 피싱 등 전기통신 금융 사기 피해 예방을 위해 알림톡을 발송하고 있으며, 보이스 피싱 유형을 세분화(설 명절 보이스 피싱, 가족 및 지인 사칭, 검찰·경찰 사칭 등)하여 유형별 피해 예방 방법을 포함한 사용자 유의사항을 안내하고 있습니다.

### 사용자 접점 향상 교육

#### 꼬꼬민 (꼬리에 꼬리를 무는 민원 이야기)

카카오페이에 접수된 민원 사례를 전체 크루에게 공유하는 교육 프로그램입니다. 꼬꼬민을 통해 크루가 사용자의 목소리를 듣고 사용자의 불편 사항에 직접 공감할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 카카오페이는 다양한 업무를 수행하는 크루와 함께 사용자를 위한 서비스 개선 방법에 대해 고민하여 개선하고 있습니다.

#### 소확행 Day (소비자의 확실한 행복을 만드는 날)

소비자 권리 의식과 소비자 보호 인식을 높이기 위해 국가에서 법정 기념일로 운영하는 '소비자의 날'을 응용하여 카카오페이만의 '소비자의 날'로 소확행 Day를 지정하여 운영하고 있습니다. 해당일에는 소비자 보호 관련 각종 주제를 공유하거나, 소비자 보호 마인드 함양을 위한 다양한 방식의 교육을 진행합니다. 2022년에는 금융소비자 내부통제 항목 운영 절차 교육을 진행하였습니다.

### 고객센터 민원 예방 교육

카카오페이는 사용자와의 접점이 가장 많은 고객센터 크루를 대상으로 민원 예방 교육을 제공하고 있습니다. 2022년에는 전년도 민원 현황, 민원 접수 프로세스와 주요 민원 사례에 대해 안내하였습니다. 이를 통해 사용자 접점 부서 담당자의 소비자 보호 및 권리 강화에 대한 인식 제고 활동을 진행하고 있습니다.

## 금융소비자 보호

### 사용자 불만 처리 절차

카카오페이와 주요 자회사는 홈페이지 내 소비자보호포털을 통해 민원 접수 프로세스를 게시하고, 다양한 접수 채널(전화, 이메일, 홈페이지, 팩스)을 활용하여 민원 상담 및 처리를 진행하고 있습니다. 접수된 민원은 절차에 따라 고객 불만 접수와 처리, 사후 관리가 진행됩니다. 카카오페이는 민원 처리 효율성 제고를 위해 전자민원시스템을 개발하였으며, 2023년 2월 이후 전자민원시스템을 통해 민원 통계 관리 및 처리를 진행하고 있습니다.

### [민원 처리 프로세스]

#### 1 접수 • 카카오페이로 직접 접수(대내 민원)

#### 2 조사·검토

- 민원 내용 파악, 관련 서류, 녹취 자료 등 조사
- 카카오페이 내 관련 서비스 담당자 지원 및 사실 관계 확인
- 처리 방향 결정 및 보상 검토

#### 3 처리

- 검토 결과 회신문 작성 또는 합의 처리
- 접수일 기준 15일 내 결과 안내

#### 4 결과 안내

- 접수된 연락처 중 전화(SMS 포함), 우편, 이메일, FAX로 전달

⊕ 카카오페이 민원 접수 채널

카카오페이증권은 모바일 거래의 특성을 고려한 모바일 트레이딩 시스템(MTS, Mobile Trading System)을 통하여 서비스 관련 불만이나 문의사항을 손쉽게 해결할 수 있도록 모바일 소비자 보호 창구를 신설하였습니다. 전담 직원을 배치하여 운영하고 있으며, 1:1 문의의 경우 3 영업일 안에 사용자에게 답변을 드리는 것을 원칙으로 하고 있습니다. 기타 접수된 모든 민원은 최대 14 영업일 안에 처리하는 것을 원칙으로 하고 있습니다. 또한 고객의 민원에 대한 처리 원칙을 정하고 있는 소비자보호 기준 및 매뉴얼을 신설하고 시스템 장애 시 보상 지침을 마련하여 사용자의 불만이 발생할 경우 신속하게 처리될 수 있는 내부 프로세스를 완비하였습니다.

카카오페이손해보험의 경우 고객의 업무 편의성 향상을 위하여 업계 최초로 고객센터 전화상담 시간을 평일 오전 9시부터 저녁 9시까지 운영하고 있으며, 자주 하는 질문은 챗봇 서비스를 통하여 24시간 실시간으로 상담을 제공하고 있습니다. 또한, VOC를 통해 금융소비자의 니즈를 발굴하고, 관련 제도를 개선하는 활동을 정기적으로 수행하고 있습니다. 심층 논의가 필요한 안건은 소비자보호 담당 부서에서 과제와 해결 방안을 구체화하고, 대표이사에게 보고하여 이행 방향에 대한 의사결정을 진행합니다.

## 책임 있는 마케팅

### 공정한 광고 및 마케팅

카카오페이는 상품의 판매 및 제공 시 금융소비자보호법, 표시광고법, 정보통신망법의 제반 법령을 준수하고 있습니다. 이를 위해 대출 및 카드 광고 내부심의 프로세스를 정립하여 운영하고 있으며, 카카오페이에서 운영되는 대출 및 카드 중개 관련한 광고는 준법지원인의 광고 심의 절차를 거쳐 집행되도록 운영하고 있습니다. 광고 내부심의과정에서 준법지원팀, 금융데이터팀, 금융소비자보호팀과 함께 금융소비자가 오인할 소지 여부, 공정거래 질서를 해칠 수 있는 정보 표시나 광고 행위가 있는지, 신용(개인)정보 절차 적정성 여부를 함께 점검하고 있습니다.

카카오페이증권은 상품의 판매 및 제공 시 금융소비자보호법 및 표시광고법 등 제반 법령을 준수하고 있습니다. 이를 위해 금융투자 상품 표시 광고 및 공시에 관한 지침을 마련하여 운영하고 있으며, 카카오페이증권이 실시하는 모든 형태의 광고는 준법감시인의 사전 심사를 거쳐 집행되도록 운영하고 있습니다. 또한 대고객 프로모션 등 마케팅을 실시 사전에 금융소비자 보호 총괄기관과의 사전협의를 진행하여 불공정한 사항은 없는지 점검하고 있습니다. 더불어 카카오페이손해보험 또한 금융소비자가 오인할 수 있거나, 공정거래 질서를 해칠 수 있는 정보 표시나 광고 행위를 하지 않습니다. 공정 광고 기준을 엄격히 준수하고 있으며 광고, 홍보 및 설명 문구가 부당하거나 오인할 여지가 있는지 점검하는 사전·사후 절차가 마련하여 운영하고 있습니다.

### 불완전 판매 예방 활동

#### 대출 상품 불완전 판매 예방 점검

카카오페이는 대출 상품 판매 대리 중개업자로서, 대출 중개 서비스 판매 매뉴얼을 수립하여 운영하고 있습니다. 대출 모집 업무를 위반한 직접 판매업자의 대출 상품을 중개 서비스에 등록하는 경우, 상품 등록 전 금융소비자보호법 6대 판매 원칙 이행 여부 점검 사항을 확인하고 있습니다. 이를 위해 별도의 체크리스트를 마련하여 이행 여부를 모니터링하고 있으며, 대출 상품 불완전 판매 예방 활동을 점검하여 판매 대리 중개업자로서 금융소비자 보호 책임을 준수하고 있습니다.

### 일상감시제도 운영

카카오페이손해보험은 고객에게 제공하는 약관, 상품설명서 등의 서류를 준법감시인의 일상감시 대상으로 확인하고 심의번호를 부여하고 있으며, 상품개발 담당자의 성명과 연락처를 홈페이지에 공시하여 금융소비자보호에 대한 회사의 책임성을 강화하고 있습니다. 또한, 금융소비자의 올바른 보험가입 판단에 도움이 되도록 광고 관련 법규를 준수하고 있으며, 내부 심의 절차를 운영하여 준법감시인의 심의번호가 부여된 광고물에 대해서만 고객에게 제시하도록 함으로써 과장·오인 광고를 사전에 예방하고 있습니다.

### 불완전 펀드 판매 Zero 활동

카카오페이증권은 2022년 12월 말 기준, 총 10종의 펀드 상품을 판매하고 있으며, 리테일금융상품판매 협의회를 통해 금융소비자 보호 관점에서 검토 완료된 상품을 판매하고 있습니다. 이를 바탕으로 2022년 펀드 상품의 불완전 판매 관련 민원이 한 건도 발생하지 않았습니다. 또한 펀드 상품 판매 이후 운용사로부터 제공받은 자료를 바탕으로 사용자의 눈높이에 맞춘 이해하기 쉽고 직관적인 펀드 성적표를 월 1회 제공하고 있습니다. 더불어 온라인 상품 판매 시 금융소비자보호법 상의 설명 의무를 이행할 수 있도록 모든 상품과 주요 서비스에 대해 설명서를 자체 제작하여 제공하고 있으며, 펀드 가입 시에는 주요 위험에 대해 사용자가 반드시 확인하고 가입할 수 있도록 화면을 직관적으로 구성하여 제공하고 있습니다.

## 사용자 만족도 제고

### 사용자 만족도 관리 체계

카카오페이는 다양한 접점을 활용한 VOC 관리 체계를 구축하였습니다. 이를 통해 VOC를 수집하여 개선함으로써 지속적인 사용자 만족도를 관리합니다. 내부 채널인 고객센터와 앱 리뷰 등을 통해 수시로 접수되는 사용자 불만이나 개선 요청 사항은 빠르게 수집하여 개선되도록 유관부서와 협업하고 있으며, 정기적으로 사용자 대상 서비스 만족도 조사를 실시하여 개선 사항을 접수받고 있습니다. 또한 2022년 4분기부터는 SNS나 다양한 커뮤니티에서 언급되는 불만사항들을 확인하고 개선 방안을 모색하는 등의 선제적인 활동도 병행하고 있습니다. 개선된 VOC에 대해 사용자 만족도 조사 및 경영 성과 등을 측정하여 최종적으로 개선 여부를 확인하는 효과성 확인 절차를 수행하고 있습니다.

### 정기 사용자 만족도 조사

카카오페이는 2018년부터 정기적으로 사용자 순고객추천지수(NPS, Net Promoter Score) 조사를 실시하고 있습니다. NPS 조사를 통해 사용자로부터 서비스 이용 경험에 대한 만족도와 의견을 청취하고 개선하기 위해 노력합니다. 또한 카카오페이에 관한 의견뿐만 아니라 송금이나 결제 등의 서비스에 대한 조사를 같이 진행하고 있습니다. 2022년부터 NPS 조사와 더불어 고객만족도 조사(CSI, Customer Satisfaction Index)를 병행하여 다각화된 시각으로 서비스를 평가하고 있으며, 해당 결과는 대표이사와 전사에 공유되어 더 좋은 서비스를 제공하기 위한 개선 활동을 추진하고 있습니다. 특히 신규 서비스 출시 이후, 개선이 이루어졌을 경우 해당 서비스에 대한 만족도 조사를 실시하여 서비스 담당자가 미처 알지 못한 사용자의 불편 사항이나 개선 의견을 확인하고 있습니다.

### 제품 및 서비스에 대한 만족도 제고 프로그램

#### 민원 분석 및 서비스 개선 과제 공모전

카카오페이는 접수된 사용자의 불만을 정기적으로 분석하는 민원 분석 활동을 진행하며, 사용자의 불만 유형을 분석하여 서비스 제도 개선 활동에 활용하고 있습니다. 또한 카카오페이를 이용하는 금융소비자의 서비스 편의성 제고를 위해 크루 대상 서비스 개선 과제 공모전을 개최하였습니다. 크루들로부터 직접 서비스 개선 의견을 접수 받아 서비스 제도 개선 활동을 진행하였습니다.

#### 챗봇 서비스

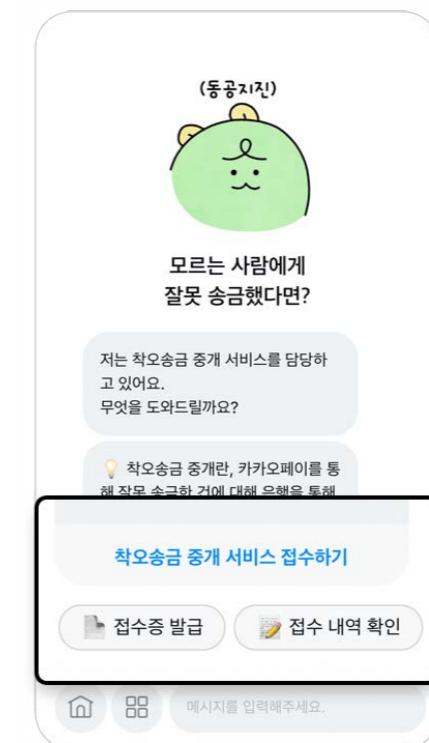
카카오페이 챗봇은 카카오톡의 카카오페이 고객센터, 카카오페이 화면, 그리고 카카오페이 앱 등 다양한 채널을 활용하여 접근할 수 있습니다. 챗봇 서비스는 정확성을 높이기 위해 AI 머신러닝을 기반으로 구현되었으며, 사용자가 입력하는 다양한 발화에 대해 정확한 답변을 호출하기 위해 정기적인 학습을 진행하고 있습니다. 최근에는 챗봇 서비스의 답변 정확도가 95% 이상을 달성하며 원하는 답변을 정확하게 찾을 수 있도록 지원하고 있습니다. 특히 카카오페이 앱 챗봇 서비스의 경우, 사용자가 입력하는 단어에 대한 자동 입력 기능을 구현하여 원하는 질문을 쉽게 할 수 있으며, 정확한 답변을 받을 수 있도록 개발되었습니다. 또한 사용자가 거래 내역서 및 각종 증명서를 고객센터를 통하지 않고 챗봇 서비스를 통해 발급할 수 있는 기능을 제공하여 사용자의 편의성을 향상시키고 있습니다.

### 의견 말하기 서비스

사용자가 VOC 의견을 전달하는 채널인 '의견 말하기' 서비스를 오픈했습니다. 사용자가 쉽게 접근 가능한 페이트을 통해 불편사항 접수, 칭찬하기, 아이디어 제안 등 개선 의견을 접수하고 담당부서에게 전달되도록 구현하였습니다. 수집된 VOC 데이터 기반의 서비스 관련 이슈 모니터링 및 서비스 개선 방향 도출을 통해 사용자 만족도를 제고하고 있습니다.

### 카카오페이 착오송금 접수 지원

페이트을 통해 돈을 잘못 송금하는 착오송금을 신속하게 접수하여 사용자가 불편한 상황을 빠르게 해결할 수 있는 기능을 구현했습니다. 내역 정보와 연결계좌를 연동하여 사용자가 입력 없이 선택만으로 접수되도록 하였습니다. 이로써 접수 시간을 기존 5분에서 10초로 단축하였으며, 향후 더 많은 기능을 제공하여 사용자의 불편함을 개선하겠습니다.



## 금융 접근성

### 금융 접근성 제고 방향성

카카오페이는 누구나 마음 놓고 금융할 수 있는 새로운 금융을 추구합니다. 청소년, 장애인, 사회 취약계층과 소상공인 등 모두가 카카오페이의 서비스를 이용하는 데 있어 어려움 없이 편리하게 이용할 수 있도록 상품과 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다.

### 고령자 및 장애인 금융 접근성 향상

#### 금융 취약계층 응대 매뉴얼 강화

카카오페이는 고령자 및 장애인을 보호하고, 카카오페이의 서비스를 사용하는 과정에서 접근성을 확대하기 위해 금융 취약계층 응대 매뉴얼과 기본 수칙을 강화했습니다. 매뉴얼은 금융 서비스에 대한 금융 취약계층의 명확한 이해와 적정한 금융 거래 보장, 금융 거래 시 중요 사항 설명 의무 강화, 금융 취약계층 맞춤 서비스 및 전자 금융 거래 이용 편의성 제공 등의 원칙을 포함하고 있습니다. 고령자의 경우 금융 상품 이해 정도와 금융 거래 경험을 고려하여 더욱 신중하게 관련 사항을 안내하고 이해 여부를 확인하도록 했습니다. 장애인 사용자의 경우 금융 거래의 편의성 제고를 위해 장애 유형에 부합하는 맞춤형 서비스를 제공하고, 비대면 거래를 원활하게 할 수 있도록 개선했습니다.

### 금융 취약계층 접근성 고려한 상품 및 서비스

카카오페이는 상품 및 서비스의 개발 및 판매 전후의 모든 과정에서 고령자, 장애인 등 금융 취약계층의 위험 요인을 검토하고 이용 편의성, 재산상 피해 방지 등 금융 취약계층 보호 방안을 고려함으로써 서비스 출시 전 단계에서 금융 접근성 및 안전성 제고를 위해 노력하고 있습니다. 더불어, 장애인의 금융 접근성 향상을 위해 고객센터에 장애인이 상담할 수 있는 채팅 상담과 1:1 문의 채널을 운영합니다.

### 시각 장애인 암호 입력 기능 개선

카카오페이는 시각 장애인이 서비스 사용 시 겪을 수 있는 문제를 사전에 고려하고 있습니다. 사용자가 암호 키패드를 사용 시 음성 지원을 제공하였으며, 계좌, 카드 등 카카오페이에 저장된 결제 수단을 선택하거나 포인트를 사용할 때에도 음성 지원 기능을 사용할 수 있도록 개선했습니다. 또한 카카오페이 서비스 화면의 색상 대비를 높여 접근성을 향상했으며, 키패드 등 시각적인 피드백 외에도 진동 모션을 적용한 햅틱 기능을 추가하여 사용자 반응에 대한 인지를 강화했습니다. 나아가 UX 시스템을 통해 제공되는 기본 폰트 크기를 키워 고령자 및 저시력자의 서비스 접근성을 높였습니다.

### 금융 역량 향상 지원

#### 청소년 및 자립준비청년 금융 교육

카카오페이는 지역사회 청소년 및 자립준비청년들에게 금융 교육과 진로 체험의 기회를 제공하여 금융에 대한 이해를 높이고 핀테크업을 간접적으로 체험할 수 있도록 했습니다. 경기도교육청과 업무 협약을 맺고, 도내 청소년을 대상으로 '찾아가는 진로체험' 프로그램을 진행했습니다. 용인과 파주의 중학교 총 15학급(419명)에게 핀테크업에 대한 소개와 카카오페이 서비스 및 주요 직군에 대해 알려주는 시간을 가졌습니다. 또한 사단법인 보호종료아동을 위한 커뮤니티 케어 센터와 협업해 직업 탐방 프로그램을 운영했습니다. IT 계열 취업에 관심을 갖고 있는 보호종료아동들이 직업 탐방을 통해 학업에 대한 열정을 고취시키고, 궁극적으로는 건강한 사회인으로서의 자립을 돋기 위해 보호종료아동 15명을 카카오페이 오피스에 초대해 현직자 강연 등을 통해 핀테크업에 대해 소개하였습니다.

### 사용성 및 문해력 개선

카카오페이손해보험은 금융의 자기주도권은 충실히 이해에서부터 시작된다고 믿습니다. 카카오페이손해보험의 사용자는 누구나 자신이 가입한 보험의 내용을 충분히 이해하고, 자신에게 유리한 선택을 할 수 있도록 UX와 UI를 구성하고 있습니다. 또한 어려운 용어, 보장 내용을 사용자 친화적 표현과 설명으로 전달하고 있습니다.

### 금융 접근성

#### 플랫폼 기반 금융 서비스 접근성 제고

##### 자립준비청년 금융안심보험 지원

카카오페이손해보험은 2022년 10월, 온라인 금융 범죄 피해를 보장하는 '함께하는 금융안심보험'을 출시하였습니다. 11월부터 12월까지 아름다운재단 및 사단법인 함께만드는세상과 업무 협약을 맺고, 온라인 금융 범죄에 노출될 위험이 있는 자립준비청년을 위해 금융안심보험 기부를 시작했습니다. 자립준비청년은 만 18세가 되어 보육원을 퇴소해야 하는 청년들로 다양한 경제적 어려움과 위험에 직면하고 있는 상황입니다. 사회에 첫 발을 내딛는 자립준비청년들을 지원하는 것은 이들의 안전한 자립을 돋는 것과 함께 사회 전체의 안전을 도모하는 보험의 본래 가치를 잊지 않겠다는 의지의 표현이기도 합니다. 자립준비청년들에게 보험을 기부해 보이스 피싱, 메신저 피싱 등 온라인 금융사기, 중고 거래 시 자주 발생하는 온라인 직거래 사기 피해 등을 보장 받을 수 있도록 지원하고 있으며 2022년에 총 400만 원을 기부하였습니다.



#### 맞춤형 정책지원금 탐색 서비스

카카오페이는 정부가 제공하는 정책지원금에 대한 접근성 제고를 위해 사용자 친화적 서비스를 제공합니다. 2023년 4월 '돈 되는 정책지원금' 서비스를 출시하여 개인사업자, 청년 등 다양한 사용자들의 접근성을 강화하고 있습니다. 카카오페이는 정부의 정책지원금 정보를 바탕으로 대출 금리 우대, 청년 근로 장려금, 국가 지원 청약 등 정부에서 제공하고 있는 다양한 혜택을 사용자들이 손쉽게 확인하고 사용자 유형에 적합한 정책지원금을 탐색할 수 있도록 지원하고 있습니다.

#### 동네무료보험 서비스

행정안전부와 함께 시민안전보험의 인지도 향상과 이용 촉진을 위한 동네무료보험 서비스를 출시하였습니다. 시민안전보험이란, 해당 지역에 주민등록을 둔 시민이라면 누구나 자동으로 가입되는 보험입니다. 카카오페이는 동네무료보험 서비스를 통해서 사용자들이 손쉽게 각 지자체에서 제공하고 있는 시민안전보험의 가입 내역을 파악하고, 보험금 청구까지 손쉽게 가능하도록 하여 일상의 각종 재난·사고에 대비할 수 있도록 지원합니다. 또한 동네무료보험 가이드 페이지 내 QnA와 용어사전 섹션을 마련하여, 사용자들의 금융상품에 대한 올바른 이해를 돋고 금융 리터러시를 제고하였습니다.

#### 카카오페이 비즈니스 앱

카카오페이는 소상공인 가맹점의 매출관리와 홍보를 지원하는 카카오페이 비즈니스 앱을 출시하였습니다. 비즈니스 앱은 소상공인의 효율적인 매장 운영과 매출 신장을 돋기 위한 다양한 무료 기능을 포함하고 있으며, 매출 관리, 결제 취소, 멤버십 관리, 쿠폰 발행, 매장 홍보 등 매장 관리 전반에 덧댈 수 있는 토탈 솔루션을 제공합니다. 또한 스캐너를 보유하고 있지 않은 대부분의 소상공인 매장 환경을 고려하여 '소상공인용 QR결제키트'를 무료로 제공합니다. 비즈니스 앱의 결제 QR 코드를 손님이 직접 촬영하여 결제하는 방식으로 모바일 결제 인프라 구축이 어려운 소상공인의 결제 환경 개선에 기여하고 있습니다.

#### 카카오페이 ATM 출금 서비스

카카오페이는 ATM 출금 서비스를 제공하여 다양한 채널을 통해 금융 서비스를 이용할 수 있도록 지원합니다. 카카오톡, 카카오페이 앱에서 인증번호를 발급 받은 후 ATM 기기에 입력하면 즉시 출금이 가능하며, 은행 영업점이 아닌 근처 편의점, 지하철 등에서 쉽고 안전하게 출금 서비스를 이용할 수 있습니다. 특히, 페이머니 잔액에서 출금 가능하기 때문에 은행 계좌 및 카드가 없는 미성년자 사용자도 출금 서비스에 접근할 수 있습니다. 이처럼 카카오페이는 금융 서비스의 채널을 확장하여 더 많은 사용자가 편리하게 금융 생활을 영위할 수 있도록 노력합니다.

## 개인정보 및 정보보호 활동

### 개인정보보호 정책

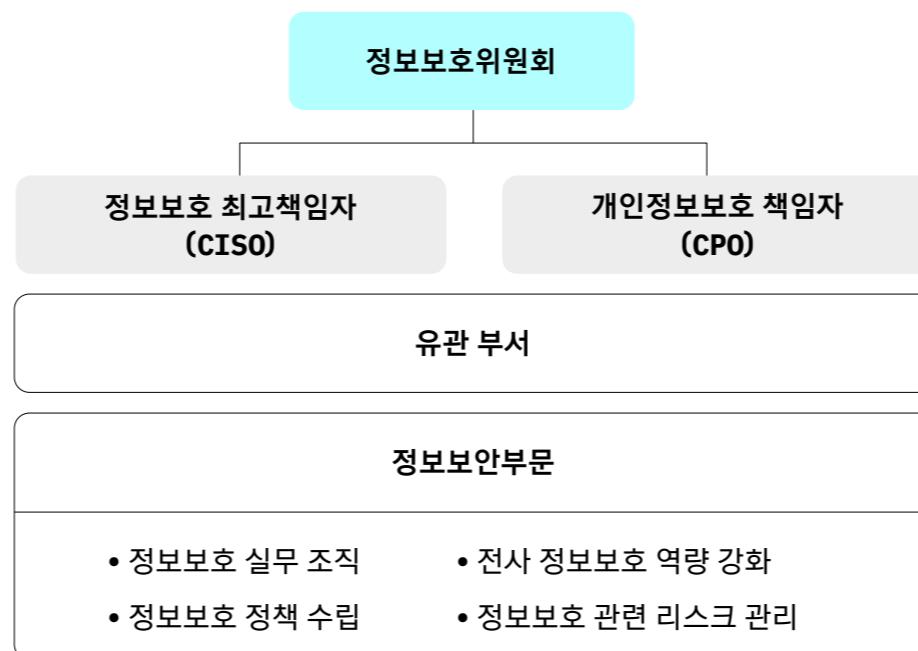
카카오페이지는 사용자의 개인(신용)정보를 보호하고 안전한 서비스를 제공하기 위해 노력합니다. 이를 위해 카카오페이지와 주요 자회사는 관련 법령에 따라 준수해야 하는 사항을 포함한 개인정보보호 정책 및 지침을 마련하여 운영하고 있습니다. 이를 통해 모든 사용자의 개인(신용)정보를 개인정보 처리방침에 따라 관리하며, 크루의 업무 특성에 따라 필요한 원칙, 기준 및 행동 수칙을 안내함으로써 크루가 사용자 개인(신용)정보를 안전하게 다룰 수 있도록 합니다. 카카오페이지는 2026년까지 국경 간 개인정보 처리를 위한 글로벌 개인정보 보호체계(CBPR) 구축 과제를 수립하였으며, 이를 위해 CBPR 프로그램 요구사항을 단계적으로 이행, 운영할 예정입니다.

### 정보보호 추진 조직

카카오페이지 및 주요 자회사(카카오페이지증권, 카카오페이지손해보험)는 정보보호 또는 정보 기술 분야 업무를 10년 이상 수행한 경력이 있는 전문가로 정보보호 최고책임자(CISO, Chief Information Security Officer)를 선임하며, 개인(신용)정보보호 업무를 총괄하는 개인정보보호 책임자(CPO, Chief Privacy Officer)를 분리 선임하여 전문성이 높은 개인정보보호 활동을 수행하고 있습니다. 또한, CISO, CPO뿐 아니라 별도의 신용정보 관리·보호인 (CIAP, Credit Information Administrator/Protector)을 지정하여 개인(신용)정보 보호 활동을 추진하고 있습니다.

카카오페이지의 정보보호위원회는 위원장인 CISO를 중심으로 CPO, 유관부서장 등으로 구성되며, 정보보호 관련 이슈를 심의·의결합니다. 또한 매월 보안점검 결과와 개선 계획을 대표이사에게 보고하고 있으며, 전사 정보보호 현황에 대응하고 있습니다.

### [정보보호 시스템]



### 개인정보보호 시스템

카카오페이지와 카카오페이지증권은 사용자의 개인정보가 안전하게 처리될 수 있도록 사용자에게 제공하는 모든 서비스에 대해 개인정보 영향 평가를 실시합니다. 서비스의 기획 단계부터 종료를 포함하는 서비스 전체 생애주기에 걸쳐 개인정보 보호 정책 및 기술 등을 적용하는 Privacy by Design 원칙을 기반으로 개인정보보호법 등 관련 법령의 준수 여부와 사용자의 개인정보에 미치는 영향도 등을 평가하여 위험을 사전에 식별하고 제거합니다. 카카오페이지는 별도의 개인정보보호 점검 관리 시스템을 구축하여 사용자의 개인정보보호 활동이 적절하게 이행되고 있는지 평가합니다. 더불어 개인정보취급자 관리 시스템을 운영하여 개인정보 처리 시스템 현황, 개인정보취급자 및 개인정보의 처리 현황 등을 통합적으로 관리합니다. 카카오페이지증권과 카카오페이지손해보험은 매년 개인(신용)정보보호 활동에 대한 자체 실적 평가를 실시하고 있습니다.

### 개인정보 수집 및 처리 절차

카카오페이지는 개인정보의 수집, 이용, 제공, 파기의 단계에 따라 사용자의 개인정보를 처리합니다. 카카오페이지는 이용을 위해 필요한 최소한의 개인정보를 수집하며, 사전에 동의 받은 목적으로만 활용합니다. 이용 목적이 달성된 사용자의 개인정보는 지체 없이 파기하며, 전자적 파일 형태로 저장된 개인(신용)정보는 기록을 재생할 수 없도록 파기하고 있으며, 종이 문서로 저장된 경우 분쇄하거나 소각하여 폐기합니다. 또한 사용자의 이해를 듣기 위해 카카오페이지 홈페이지를 통해 '알기 쉬운 개인정보처리방침'을 공개하고 있어 개인정보 처리 절차 및 정책에 대한 사용자의 이해를 제고하고 있습니다.

④ 개인정보 처리방침

⑤ 알기 쉬운 개인정보 처리방침

### [개인정보 수집 및 처리 절차]

- |          |   |
|----------|---|
| 1 수집·이용  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 제공에 필요한 최소한의 개인(신용) 정보 수집</li> <li>• 필수 정보와 선택 정보로 구분하여 수집</li> </ul>                              |
| 2 제공     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 개인정보 처리 수탁자 상시 점검 및 교육</li> <li>• 제3자에 개인정보를 제공하는 경우 적정성 검토</li> <li>• 개인(신용)정보 제공 현황 상시 게시</li> </ul> |
| 3 관리(보관) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 개인정보의 안전성 확보를 위한 기술적·관리적·물리적 조치 등</li> </ul>   |
| 4 파기     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 개인(신용)정보 보유 기간의 경과, 처리 목적 달성 시 지체 없이 개인(신용)정보 파기</li> </ul>  |

## 개인정보 및 정보보호 활동

### 개인정보 자기결정권 보장

카카오페이는 사용자의 개인정보 자기결정권을 존중합니다. 사용자가 정보 주체로서 자신의 개인정보 보유 및 처리 현황을 확인할 수 있어야 하며, 정보 처리의 모든 과정에 참여하고, 원할 경우 직접 수정 및 삭제 할 수 있어야 합니다. 이에 카카오페이는 개인정보 처리방침을 통해 사용자 자신의 정보가 어떻게 처리되는지 확인할 수 있도록 하며, 이를 통해 사용자가 개인정보 관련 자신의 권리와 행사 방법을 인지할 수 있도록 합니다.

### 정보보호 투자 활동

카카오페이는 전자 금융거래의 안정성 보장을 위해 정보보호에 대한 투자를 진행하고 있습니다. 2022년에는 정보기술 부문 예산의 7% 이상인 7.1%를 정보보호 예산으로 편성하였으며, 사용자의 개인정보를 보호하기 위해 노력하고 있습니다.

### 클라우드 네이티브(Cloud Native) 아키텍쳐

카카오페이손해보험은 국내 보험 업계 최초로 퍼블릭 클라우드 기반의 클라우드 네이티브 아키텍처를 통해 기간계를 포함한 전체 금융 망 시스템을 운영하고 있습니다. 클라우드 네이티브란 퍼블릭, 프라이빗, 하이브리드 클라우드와 같은 현대적이고 동적인 환경에서 확장 가능한 애플리케이션을 개발하고 실행할 수 있는 기술입니다. 이러한 기술은 회복성, 관리 편의성, 가시성 측면의 장점과 함께 단일 데이터센터의 장애에도 안정적 서비스가 가능한 내결함성을 갖추고 있습니다. 카카오페이손해보험의 클라우드 네이티브 아키텍처는 기존 온프라미스 데이터센터 보다 약 80%의 탄소 배출량을 절감할 수 있습니다. 특히 CSP(Cloud Service Provider)와 함께 지속적으로 재생에너지 전환을 위해 노력하고 있습니다. 카카오페이손해보험은 앞으로도 사용자 정보보호 및 높은 효율성, 친환경적 방식의 인프라 환경 개발을 적극적으로 선도할 계획입니다.

### 개인정보보호 사고 대응 절차

카카오페이는 사용자의 정보 유출 사고를 대비하기 위해 별도의 위기 대응 조직을 구성하고, 개인정보 유출 대응 지침을 마련하여 운영하고 있습니다. 정보보호 관련 사고 발생 시, 관련 법령에 따라 해당 사실을 사용자에게 고지하고 당국에 신고하는 개인정보 유출 대응 절차를 갖추고 있습니다. 사용자에게 관련 사실 통지를 포함하여 대응 조치 상황, 상담을 위한 연락처 제공, 피해구제 절차 등에 대한 안내가 포함되어 있어, 사용자의 피해와 불편을 빠르게 해소할 수 있도록 합니다.

### (개인)정보보호 인식 제고 활동

#### 정기 정보보호 교육

카카오페이는 정보보호에 대한 인식을 강화하기 위해 전체 크루를 대상으로 관련 교육을 실시하고 있습니다. 기간의 정함이 없는 근로자, 계약직, 단기직을 포함한 모든 크루를 대상으로 정기 개인(신용)정보 보호 교육을 실시하며, 개인(신용)정보 보호 서약을 받고 있습니다. 또한 전자금융감독규정의 정보보호 교육 의무 시간을 충족하는 교육 프로그램을 구성하고 있으며, 클라우드 보안, 시큐어 코딩 등 직무별 전문성 제고를 위한 차별화된 교육 프로그램을 포함하여 이수하도록 하고 있습니다. 나아가 매월 신규 입사자를 대상으로 정보보호 교육을 온/오프라인으로 실시하고 있으며, 계약을 통해 파견근무 온 외주 직원을 대상으로도 연 1회 이상 정기 교육을 실시하고 있습니다. 카카오페이증권 및 카카오페이손해보험은 매년 크루 대상 개인(신용)정보 보호 교육을 통해 사용자의 개인(신용)정보의 중요성을 인지시켜 안전하게 개인(신용)정보를 관리할 수 있도록 합니다.

#### 상시 인식 제고 활동

정기 교육 외에도 상시적인 부서별 특화 교육을 제공하고 있으며, 2022년에는 주요 부서를 대상으로 관련 활동을 시행하였습니다. 또한 크루 친화적인 인식 제고 활동의 일환으로 오피스 환경과 부합하는 정보보호 캠페인 활동을 진행했으며, 각종 정보보호 이슈와 크루가 준수해야 할 정보보호 수칙 등을 주기적으로 전사 공유하고 있습니다. 이와 같은 다양한 활동을 통해 외주 직원을 포함한 전체 크루의 정보보호 인식 수준을 높이고, 사용자에게 안전한 카카오페이 서비스를 제공할 수 있도록 노력합니다.

## 정보보안 관리 체계

### 정보보안 관리 시스템

카카오페이지는 외부 보안 전문 업체와 함께 24시간 보안관제를 통해 정보보안 관련 대내외 환경에 대한 모니터링을 수행하고 있으며, 비인가 접속 시도, 비인가 행위 발생 등 이상 징후 발생 시 즉시 대응 및 조치할 수 있도록 대비하고 있습니다.

### 정보보안 사고 예방 활동

매년 정보보안 침해 사고 대응 훈련을 실시하여 보안 사고를 예방하고, 선제적으로 대응하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 2022년에는 전체 크루에게 악성메일에 대한 경각심을 키우기 위한 APT<sup>1)</sup> 훈련을 실시하였습니다. 또한 운영 중인 서비스에 대한 모의 해킹 훈련을 실시하고, 이에 대한 탐지 및 대응 체계를 점검하였습니다.

### 접근 통제

카카오페이지는 정보처리 시스템 및 개인정보 처리 시스템에 대해 크루에게 업무에 필요한 최소한의 권한만을 부여하고 있으며, 책임 추적성 확보 및 이상 행위 탐지를 위해 로깅 및 모니터링을 실시하고 있습니다. 방화벽을 통해 각 정보처리시스템 영역을 분리하여 접근 통제를 수행하고 있으며, 크루 단말기 내 정보보안 솔루션을 설치하고 악성코드를 탐지하고 대응하고 있습니다. 또한 KP보험서비스는 개인정보 처리 시스템에 접근하는 모든 크루에 대해 아지트를 활용하여 접근 권한 관리, 대량의 개인정보를 다루는 어드민 사이트에 대한 접속 이력 관리, 개발 환경과 운영 환경의 분리를 통한 접근 통제를 시행하고 있습니다. 이를 통해 보험 서비스 사용자의 정보가 안전하게 처리되고 관리될 수 있도록 관리적, 물리적, 기술적 보호 조치를 시행하고 있습니다.

### 정보보안 체계 점검

매년 카카오페이지 대고객 서비스와 정보 처리 시스템에 대해 정기, 수시 취약점 분석 평가를 실시하고 있습니다. 취약점 분석 평가를 통해 발견된 리스크에 대해 조치 계획을 수립하여 관리하며, 이행 점검을 통해 조치 완료 여부를 확인하고 있습니다. 또한 대고객 서비스 출시 이전에 자체 보안성 심의를 통해 서비스에 대한 취약성을 점검하고, 전자금융 감독규정의 자체 보안성 심의 점검 항목을 확인하여 요구 사항을 준수한 후에 서비스를 개시하고 있습니다.

### 수탁사 개인(신용)정보처리 관리실태 점검

카카오페이지는 개인정보 처리 업무를 위탁받아 처리하는 수탁사를 대상으로 사용자 개인정보 보안 관리 약정서를 체결하여 계약 상 처리되는 개인(신용)정보의 안전한 관리 체계를 유지합니다. 효과적인 관리 체계의 운영을 위해 신용정보법, 개인정보보호법 등 관련 법규를 기반으로 수탁자 점검 체크리스트를 마련하여 운영하고 있습니다. 이를 통해 수탁자 대상 정기적인 개인(신용)정보처리 관리실태 점검을 실시하여 계약 및 법적 요구 사항에 준하는 개인(신용)정보 보호 수준을 유지하고 있는지 확인합니다. 점검을 통해 수탁자의 규정이나 보호 활동 중 위반 사항이 발견될 경우, 개선할 수 있도록 지원합니다. 이를 통해 카카오페이지 서비스 제공 및 운영 과정에서 안전하게 사용자의 개인(신용)정보가 처리될 수 있도록 관리합니다.

나아가, 2022년 9월에는 수탁사 관리 업무자를 대상으로 개인정보 보호의 필요성 및 개인정보 취급 시 주의 사항, 개인정보 유출 등에 대한 교육을 진행했습니다. 이를 통해 카카오페이지는 협력사의 정보보호 준수 역량을 제고하고 점검합니다.

### 정보보안 대외 인증

카카오페이지는 국내외 인증 기관으로부터 정보보호 관리 체계 인증을 받고 있으며, 2020년 핀테크 업계 최초로 금융보안원의 ISMS-P 인증을 획득하여 유지하고 있습니다. 또한 국제 표준 정보보호 인증인 ISO/IEC 27001 인증을 취득하였으며, 신용카드 업계 국제 정보보안 표준인 PCI-DSS 인증을 획득하여 유지하고 있습니다.



인증 범위: 카카오페이지 서비스 운영

유효 기간: 2020.06.01 ~ 2023.05.31



인증 범위: 카카오페이지 서비스 운영

유효 기간: 2021.07.07 ~ 2024.07.06



인증 범위: 카카오페이지 서비스 운영

유효 기간: 2022.08.31 ~ 2023.08.30

1) Advanced Persistent Threat, 지능형 위협 공격

### 협력사 상생

#### 카카오페이지의 비즈니스 파트너

카카오페이지는 결제 및 금융 서비스를 제공하는 플랫폼 기업으로 참여자들의 연결과 상호 작용을 통해 모두에게 새로운 가치와 혜택을 제공해 줄 수 있는 생태계를 구축하는 역할을 수행합니다. 카카오페이지가 정의하는 비즈니스 파트너는 서비스 운영에 필요한 IT 인프라 공급 협력사, 가맹점 및 금융사 등입니다.

#### 카카오페이지 협력사 지속가능경영 가이드

카카오페이지는 협력사 지속가능경영 가이드를 제정하고 협력사가 준수해야 할 사항을 규정하고 있습니다. 가이드는 '인권 경영', '안전·보건', '환경 경영', '개인정보 및 지적재산권 보호', '윤리 경영' 등 카카오페이지 협력사가 준수해야 할 5대 책임을 명시하고 있습니다. 또한 가이드 준수의 실효성 제고를 위해 카카오페이지는 거래 관계에 있는 협력사를 대상으로 가이드 준수에 대한 동의를 받고 있으며, 협력사가 사회적 책임을 다하도록 지원합니다. 이를 통해 카카오페이지와 협력사가 상생 할 수 있는 토대를 마련하고 협력사와 함께 사회적 책임을 이행하기 위해 노력합니다.

④ 카카오페이지 협력사 지속가능경영 가이드

#### 협력사 선정 및 관리

카카오페이지는 지속가능한 공급망 조성을 위해 구매 업무 규정 내 공급사 선정 및 협력사 관리 조항을 상세하게 명시하여 관리하고 있습니다. 특히 기존 구매 업무 규정을 재정비하여 모든 신규 공급업체와의 계약 시 발생할 수 있는 이해 상충 행위 등의 리스크를 사전에 방지하기 위한 체계를 갖추었습니다. 계약 업무 투명성을 강화하고자 청렴 계약 및 자금세탁 방지 관련 서약서를 포함하여 계약을 진행하고 있으며, 계약 진행 시 협력사에 윤리강령 실천을 권장하고 있습니다. 카카오페이지는 향후 지속적으로 우수 협력업체 관리를 위한 정기 평가 체계를 고도화 할 예정입니다.

#### 협력사 대상 소통 채널 운영

카카오페이지는 월 1회 이상 대면, 유선, 이메일 등 다양한 방법으로 협력사와 소통하고 있습니다. 협력사의 고충 사항은 카카오페이지의 구매 담당자가 직접 수신하여 중재하고 있으며, 관제 운영사 2개사<sup>1)</sup>를 대상으로 실질적인 고충을 접수, 원활히 업무를 수행하고 있습니다. 2022년에는 협력사 대상 소통 채널을 통해 총 3건의 고충 상담이 접수 되었으며, 모든 접수 건을 해결하였습니다. 또한, 23년 5월 모회사 카카오가 주최하는 파트너스 데이에 참여하여 협력사와 활발히 소통하였습니다. 향후에도 정기적인 간담회 및 우수협력사 대상 파트너스데이 개최 등을 통하여 협력사로부터 더욱 적극적으로 의견을 수렴할 예정입니다.

#### 협력사 동반성장 지원 프로그램

카카오페이지는 협력사와의 상생을 위해 협력사를 지원하고 있습니다. 협력사 직원의 역량 강화를 위해 협력사의 신규 입사자 양성 지원 등 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 특히 협력사와 신규 인력 투입 계약을 맺어 협력사의 안정적인 인력 육성 및 성장을 도모하고 있으며, 2022년에는 총 4,100만 원을 지원하였습니다. 또한, 코로나19의 발생으로 협력사가 운영의 어려움이 없도록 코로나 방역비, 간식비, 비품 구매 등에 약 1,500만 원 가량의 금전적 지원을 전개하고 있습니다.

1) 카카오페이지 서비스 관제 및 사이버보안 관제

## 지역사회 상생

### 상생 활동 추진 방향성

카카오페이지는 '누구에게나 이로운 금융 서비스'라는 기업 철학을 담아 더 나은 세상을 구현하기 위한 상생 프로그램을 운영하고 있습니다. 지역사회와 함께 지속 가능한 성장을 이루기 위해 자립준비청년<sup>1)</sup> 및 소상공인 등 금융 소외계층을 대상으로 상생 활동을 펼치고 있으며, 지역 사회에 선순환적 영향을 미칠 수 있도록 소상공인을 지원합니다. 앞으로도 카카오페이지만의 비즈니스 특성을 살려 플랫폼 기반 후원, 자회사 와의 협력을 통한 금융 서비스 지원, 지역사회 커뮤니티와 소통 강화를 방향성으로 적극적인 상생 활동을 추진하여 누구에게나 이로운 금융 서비스를 제공하고자 합니다.

#### [상생 방향성]

##### 목표

- 금융 소외계층과 사용자 중심의 가치 실현
- 사회적 관심이 필요한 소외계층 대상 선제적 상생 활동 추진

##### 방향성

- 플랫폼 기반 금융 소외계층 및 소상공인 후원
- 자회사 협력을 통한 금융 서비스 지원
- 지역사회 커뮤니티와 소통 강화

##### UN SDGs

- 2030년까지 빈곤층과 취약계층 대상 경제적 자원에 대해 동등한 권리 부여 및 소액금융을 포함한 금융 서비스 접근성 보장



- 사회 구성원 전체를 대상으로 은행, 보험 및 금융 서비스에 대해 접근성 확대



- 혁신기업 및 중소기업의 성장을 장려하기 위해 금융 서비스 접근성 향상



### 상생 프로젝트 '넓'

카카오페이지는 일상의 이로운 흐름을 만드는 생활금융 플랫폼입니다. 기존의 관습을 깨고 보다 편리한 서비스를 제공하기 위해 노력합니다. 복잡한 절차를 간결하게 바꾸고, 수고로움을 줄이고 이로움을 키웁니다. 정보나 격차에 관계 없이 언제 어디서나 누구나 일상 속에서 이로운 흐름을 만들 수 있도록 합니다. 누구나 금융을 누릴 수 있도록 금융에 대한 당신의 마음을 덜어주겠습니다. 카카오페이지 상생 프로젝트 '넓'이 함께 합니다.



### 상생기금 조성

카카오페이지는 지역사회와 함께 성장하는 지속 가능한 사회를 구현하기 위해 상생기금을 조성하여 운영하고 있습니다. 총 10억 원의 상생기금을 바탕으로 금융 소외계층 대상 금융 교육 및 서비스 지원 등 카카오페이지만의 방법으로 지역사회와 함께 성장할 수 있는 다양한 상생 활동을 추진하고자 합니다. 이를 통해 ESG 경영을 내재화하고 사회적 책임을 이행하며 카카오페이지만의 이로움을 실현해 나가고자 합니다.

#### 2022년 상생기금



약 10억 원

### 자립준비청년 및 소상공인을 위한 지원

카카오페이지는 2022년 10월, 아름다운재단에 총 4억 원의 기부금을 전달하여 금융 사각지대에 놓인 자립준비청년과 소상공인을 위한 지원 활동을 추진하고 있습니다.

### 청년 배움지원사업

자립준비청년과 아동 양육 시설에서 중간에 퇴소한 18세 이상 29세 이하 청년 총 25명에게 인당 최대 500만 원의 맞춤 자립지원금을 전달하고, 개인 심리 상담, 또래 네트워크 활동 등 지지 체계 형성을 위한 활동을 지원하고 있습니다. 이를 통해 청년들이 자신의 강점을 찾고 공동체 활동을 통해 성장할 수 있도록 도움을 제공합니다.

### 자활기업<sup>2)</sup> 응원 프로젝트

'자활기업 응원 프로젝트'는 카카오페이지의 상생기금을 바탕으로 아름다운재단, 사단법인 서울지역자활센터 협회와 협력하여 금융 사각지대에 놓인 소상공인이 안정적으로 자립할 수 있는 환경을 구축하기 위한 프로젝트입니다. 서울시 내 자활 기업 35개 소를 대상으로 프로젝트를 진행하며, 2023년 6월까지 임대료, 인건비 등의 운영비를 지원하고, 세무 회계 및 보이스피싱 예방과 같은 오프라인 금융 교육 프로그램을 제공하였습니다. 카카오페이지는 프로젝트를 통해 지역사회 자활기업이 경제적 자립을 넘어 취약계층에게 서비스를 제공하고 일자리를 만들어가는 선순환 역할을 수행할 수 있도록 적극 지원하고자 합니다.

1) 만 18세 이후 아동복지시설의 보호기간이 종료되어 떠나야 하는 청소년

2) 지역 자활 센터 사업을 통해 2인 이상 저소득자가 습득한 기술로 운영하는 기업

## 지역사회 상생

### 페이스탬프를 활용한 소상공인 지원

카카오페이지는 연말 기부 프로그램으로 카카오같이 가치와 협력하여 같은 가치 모금함에 5천 원 이상 기부하면 페이스탬프를 리워드로 제공하는 캠페인을 진행했습니다. 이를 통해 카카오페이지는 총 2억 원의 기금을 조성하였으며, 같이가치 모금함에 모인 사용자 기부금과 함께 함께 일하는 재단에 전달되어 전액 소상공인 판로 지원 사업에 사용될 예정입니다. 특히 조성된 기금을 국내에서 사회적 가치를 지닌 상품을 판매하고 있는 80여 개 소상공인 기업의 유통채널 확대 및 홍보, 마케팅 지원 프로그램에 활용할 계획입니다.



페이스탬프 기금 조성액



2억 원

### 소상공인의 날 기념 소셜 이벤트 진행

2022년 11월 5일 소상공인의 날을 맞이하여 카카오페이지 사용자와 함께 소상공인 응원 SNS 이벤트 '#좋은가게같이가게'를 진행했습니다. 사용자가 좋아하는 소상공인 가게 사진을 사장님을 응원하는 메시지와 함께 SNS에 업로드하면, 카카오페이지가 게시물을 확산하여 지역사회 소상공인을 알리고 응원하는 활동을 추진했습니다.



### 소상공인 풍수해보험 지원

카카오페이지는 서울특별시와 업무 협약을 맺고 소상공인 풍수해보험 가입 지원 활동을 추진하고 있습니다. 풍수해보험이란, 태풍, 홍수, 호우, 해일, 강풍, 풍랑, 대설, 지진 등의 풍수해로 인한 피해 보상을 제공하는 국가정책보험으로 보험 가입자는 최대 1억 원까지 풍수해로 인한 보상을 받을 수 있습니다. 카카오페이지는 총 3억 원을 기부하여 기금이 소진될 때까지 지역사회 소상공인의 풍수해보험 가입 시 자기부담금 전액을 지원하고 있습니다. 또한 보험 상품의 접근성을 제고하기 위해 카카오페이지 앱을 통해 가입 신청할 수 있도록 지원하고 있습니다.



서울시 소상공인 풍수해보험  
가입 지원 기부금액



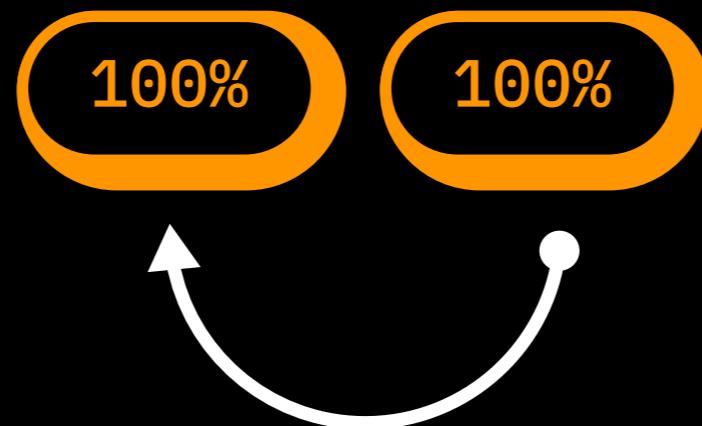
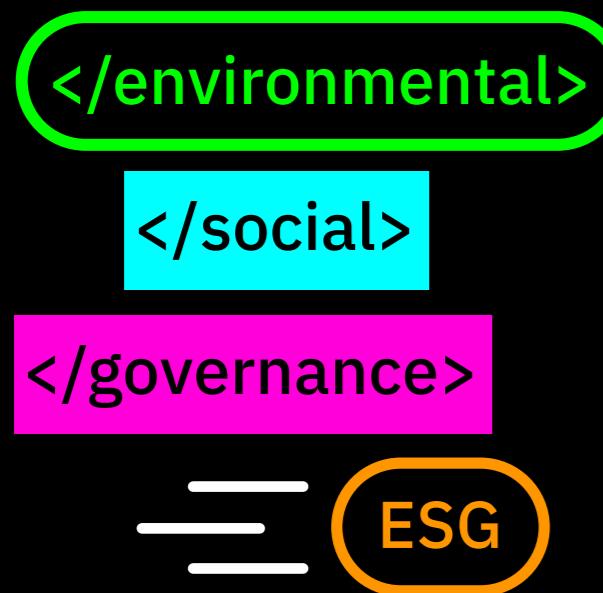
3억 원

기업의 지속가능한 성장에 있어 투명하고 건전한 거버넌스 구축은 필수입니다. 이해관계자 권익 보호를 통해 견고한 신뢰 관계를 구축할 수 있으며, 올바른 의사결정 체계를 바탕으로 장기적 관점에서 기업 가치를 극대화하는 것이 중요합니다.

#### In this section

- ↳ 건전한 지배구조 구축
- ↳ 윤리적 사업 운영
- ↳ 통합 리스크 관리

카카오페이지는 ESG 성과 정보를 투명하게 공개하여 주주 및 투자자를 포함한 이해관계자와의 소통을 적극적으로 전개하고 있습니다. 특히 이사회 수준의 ESG위원회를 통해 회사의 ESG 경영 실행력을 강화하였습니다. 또한 재무·비재무 리스크를 통합하여 관리하는 ERM위원회를 대표이사 직속으로 운영하여 급변하는 대외 환경에 선제적으로 대응하고자 합니다.



## ESG위원회 신설

카카오페이지는 2023년, 기존 대표이사 산하 ESG추진 위원회를 이사회 내 ESG위원회로 격상하였습니다. 이에 따라 기존 체계 대비 ESG 안건 검토 및 추진 시 전문성과 효율성을 제고하였으며, 위원장으로 대표이사를 선임하여 위원회 논의 안건에 대한 추진력 강화를 통해 ESG 경영의 활성화를 유도하였습니다.

## 크루 대상 윤리교육 실시

카카오페이지는 새로운 금융을 선도하는 기업으로서 윤리경영 실천에서도 앞서고 있습니다. 2022년, 기간의 정함이 있는 근로자를 포함한 전체 크루는 법정 의무교육 및 별도의 윤리경영 교육 원칙을 100% 수료하였습니다. 앞으로도 카카오페이지는 전사 차원의 윤리의식 함양을 도모하겠습니다.

## 전사 통합 리스크 관리 체계 구축

카카오페이지는 선제적인 리스크 관리를 위해 리스크 관리 규정을 제정하고 대표이사 산하 ERM(Enterprise Risk Management)위원회를 신설하였습니다. 재무·비재무 리스크를 통합적으로 관리하여 업무 전반의 리스크 예방 및 사후 대응 체계를 갖췄으며, 리스크 전담 부서인 ERM 협의체를 운영하여 적극적인 리스크 관리 문화 형성에 힘쓰고 있습니다.

## 주주가치 제고

### 주주친화 경영 추진

카카오페이지는 합리적이고 투명한 경영의 기반이 되는 기업 지배구조를 통해 주주 가치 제고 및 권익 보호를 달성하고자 합니다. 이를 위해 경영 활동에 대한 적극적이고 투명한 소통을 추진하여 주주에게 신뢰 받는 기업이 되기 위해 노력하며, 지속적인 이사회 선진화를 통해 주주 가치 향상을 추구하고 있습니다.

### 주식 및 자본 구조

카카오페이지의 정관상 발행 가능한 주식의 총수는 400,000,000주로 1주의 액면금액은 500원입니다. 발행한 주식은 전부 보통 주식이며, 1주당 1 의결권이 부여되어 있습니다. 2022년 12월 말 기준 발행주식 수는 133,002,827주이며, 의결권이 제한된 자기주식 수는 없습니다.

#### [주식의 종류 및 의결권]

2022년 12월

구분	주식의 종류	주식 수
발행주식총수	보통주	133,002,827
	종류주식	-
의결권을 행사할 수 있는 주식 수	보통주	133,002,827
	종류주식	-

#### [주주 현황]

2022년 12월



### 주주 및 투자자 소통 추진

#### 적극적인 투자자 정보 공개

주주 및 투자자 대상 투명한 정보 공개를 위해 다양한 채널을 활용하고 있습니다. 컨퍼런스콜을 통해 실적 발표 행사를 개최하고 있으며, 실적 발표 후 국내 및 해외 기관투자자 등을 대상으로 기업설명회(NDR, Non-Deal Roadshow)를 정기적으로 진행하고 있습니다. 또한 증권사 주최로 열리는 국내외 컨퍼런스에도 적극적으로 참여하여 투자자의 관심사항에 대해 직접 설명하고, 회사에 대한 요구를 청취하고 있으며, 필요시 대표이사 등 최고 경영진이 투자자와 미팅을 진행하는 등 활발한 소통을 추진하고 있습니다.

#### 경영 정보 공시

카카오페이지 홈페이지 내 '투자 정보' 섹션을 통해 각종 경영 정보, 공시 정보, 주가 정보, IR 일정 등 상세한 정보를 제공하고 있으며, IR 담당 부서의 연락처와 관련 자료를 모두 공개하여 주주 이해 및 신뢰 제고를 위해 노력합니다. 또한 외국인 투자자를 위한 영문 홈페이지를 통해 최신 IR 자료, 실적 발표 자료, 컨퍼런스콜 및 웹캐스팅에 대한 통역 자료를 함께 제공하고 있으며, 영문 전자공시조회시스템을 통해 영문 공시를 적극 실시하고 있습니다.

### 임원 주식 매도 규정 마련 및 책임 경영 약속 이행

#### 임원 주식 매도 규정 신설

2022년 3월, 카카오페이지는 최고경영자 및 주요 임원진의 책임 경영을 강화하고 기업가치 훼손을 방지하고자 '임원 주식 매도 제한에 관한 규정'을 마련하였습니다. 해당 규정에 따라, 등기 임원 또는 내부 규정에 따라 선임한 미등기 임원 모두 상장 후 1년간 회사의 주식을 매도할 수 없으며, 대표이사의 경우 상장 후 2년까지 매도를 제한하였습니다. 또한 향후 주식 매도와 관련된 리스크를 예방하기 위해 임원이 회사 주식을 매도하고자 하는 경우, 매도 예정일로부터 1개월 전까지 매도 수량, 기간, 사유 등 매도 계획을 소속 회사 담당자와 카카오 얼라이먼트 센터(CAC, Corporate Alignment Center)에 공유하도록 하여 대내외 리스크를 최소화하였습니다.

#### 책임경영 약속 이행

카카오페이지는 대내외 신뢰 회복을 위해 주식 매도 제한, 주식 재매입, 책임경영 및 사회적 책무 강화 등을 약속하였습니다. 이에 따라 대표이사는 2022년 12월 기준, 주식 매도로 발생한 차액 전액을 카카오페이지 주식 재매입에 사용 완료하여 신뢰 회복을 위한 약속을 충실히 이행하였습니다.

## 이사회 구성

### 이사회 독립성

2023년 3월 말 기준, 카카오페이는 이사회 총원 6명 중 과반수인 4명 (67%)을 사외이사로 구성하고 있습니다. 사외이사 선임 시 상법<sup>1)</sup> 및 정관을 준수하여 사외이사후보추천위원회의 검토를 거쳐 독립성이 검증된 사외이사로 구성하고 있습니다. 사외이사 전원은 선임 시 사외이사 자격요건 확인서 및 적격 확인서를 작성하고 타 회사 임원 재임 현황 및 주식 보유 현황 등을 서면으로 제출하고 있으며, 이를 바탕으로 자격 요건을 정기적으로 점검하여 독립성 유지 여부를 확인하고 있습니다. 이에 따라 카카오페이의 모든 사외이사는 대주주 및 경영진, 계열회사 등과 특수 관계에 있지 않으며, 카카오페이의 모든 이사는 이사회 회사 간 이해충돌 방지를 위한 상법, 독점 규제 및 공정거래에 관한 법률 등 관계 법령상의 제반 규제를 준수합니다.

이사회 의장은 대표이사로, 카카오페이의 사업 현황과 내력에 대한 이해도가 가장 높은 사내이사로서 이사회 운영을 담당하기에 적합하다고 인정되어 선임되었습니다. 더불어 재직 중인 사외이사가 과거 카카오페이 및 계열회사에 재직한 이력, 사외이사(또는 사외이사가 최대 주주로 있는 회사)와 카카오페이 및 계열회사 간 거래 내역 등을 기업지배구조보고서를 통해 투명하게 공개하고 있습니다.

### 이사회 전문성

최근 IT, 인터넷 산업의 급변하는 트렌드와 대내외 경영 환경을 고려하여 최고 의사결정기구인 이사회가 충분한 경쟁력과 전문성을 갖고 경영 의사결정에 참여할 수 있도록 다양한 배경과 전문성을 고려하여 이사를 선임하고 있습니다. 이에 따라 카카오페이 이사회는 사업 전반에 대한 경영 이해도와 회사의 가치를 제고할 수 있는 전문성을 지닌 사내이사 1인과 기타 비상무 이사 1인, 법률, 재무·회계, 마케팅, 윤리, 금융, ESG 분야의 전문가인 사외이사 4인으로 구성되어 있습니다. 더불어 이사의 이사회 참여를 제고하기 위해 사외이사가 카카오페이를 포함하여 최대 2개 회사에서 이사 등으로 재직할 수 있도록 겸직을 제한하고 있습니다.

### [이사회 역량 구성표(Boards Skills Matrix)]

구분	신원근	최용석	강율리	권태우	김재환	배영
경영전략	●	●				
법률			●			
재무·회계				●		
마케팅					●	
윤리						●
금융			●	●		
ESG	●		●			●

### 이사회 다양성

카카오페이는 이사회가 특정 이해관계를 대변하지 않고 균형 있는 의사 결정을 내릴 수 있도록 기업지배구조헌장 내 '다양성 원칙'을 선언하고 있습니다. 이를 기반으로 이사 후보 선임 과정에서 국적, 성별, 연령, 문화적 배경, 인종 또는 민족 등의 제한을 두지 않습니다. 2023년 3월 기준, 카카오페이의 이사회 내 여성 사외이사 1인이 재임 중입니다.

### 사외이사 선임 프로세스

카카오페이는 주주와 이해관계자의 이익에 부합하는 이사를 선임하기 위해 별도의 사외이사 선임 절차를 마련하여 운영하고 있습니다. 사외이사후보추천위원회는 위원회 규정 제9조에 명시된 바와 같이, 사외이사 선임 원칙의 수립 및 후보의 추천, 검증의 역할을 수행하며, 전원 사외이사로 구성되어 있습니다. 사외이사 자격 심사 시, 관련 분야에 관한 전문 지식 및 경험이 풍부한 후보를 선정하고 있으며, 그 외에도 기업 가치의 훼손 또는 주주 권리 침해에 책임이 있는 자를 이사로 선임하지 않도록 면밀히 검토하고 있습니다. 사외이사 후보자는 사외이사후보추천위원회의 심도 있는 검토 과정을 거쳐 추천되며, 최종적으로 주주총회 결의를 통해 선임합니다.

1) 상법 제 382조에 준하는 사외이사 독립성 기준

## 이사회 구성

## 이사회 구성 현황

2023년 3월 27일 기준

구분	성명	성별	임기	약력	전문 분야	활동
사내이사	신원근	남	2022.03.28~ 2024년 개최되는 정기 주주총회일까지	現 (주)카카오페이지 대표이사 前 (주)카카오페이지 전략 총괄 前 Bain&Company, Principal 前 삼성전자	경영전략, ESG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대표이사</li> <li>• 이사회 의장</li> <li>• ESG위원회 위원장</li> </ul>
기타 비상무이사	최용석	남	2022.03.28~ 2024년 개최되는 정기 주주총회일까지	現 (주)카카오 성장지원실장 前 (주)카카오 경영지원팀장 前 (주)다음커뮤니케이션 IR/자금 실장	경영전략	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경영자문</li> </ul>
사외이사	강율리	여	2022.03.28~ 2024년 개최되는 정기 주주총회일까지	現 법무법인(유) 지평 파트너변호사 現 SK아이티테크놀로지(SKIET) 사외이사 現 금융감독원 금융감독자문위원회 위원	법률, 금융, ESG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 내부거래위원회 위원장</li> <li>• 감사위원회 위원</li> <li>• ESG위원회 위원</li> <li>• 보상위원회 위원</li> </ul>
사외이사	권태우	남	2022.03.28~ 2024년 개최되는 정기 주주총회일까지	現 예스24 사외이사 現 성현회계법인 전무 前 삼일회계법인 상무	재무·회계, 금융	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 감사위원회 위원장</li> <li>• 내부거래위원회 위원</li> <li>• 사외이사후보추천위원회 위원</li> </ul>
사외이사	김재환	남	2022.03.28~ 2024년 개최되는 정기 주주총회일까지	現 고려대학교 경영대학 마케팅교수 前 고려대학교 경영대학 마케팅부교수 前 고려대학교 경영대학 마케팅조교수	마케팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사외이사후보추천위원회 위원장</li> <li>• 보상위원회 위원장</li> <li>• 내부거래위원회 위원</li> </ul>
사외이사	배영	남	2022.03.28~ 2024년 개최되는 정기 주주총회일까지	現 포항공과대학교 교수 現 한국정보사회학회 회장 前 숭실대학교 교수	윤리, ESG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 감사위원회 위원</li> <li>• 사외이사후보추천위원회 위원</li> <li>• ESG위원회 위원</li> <li>• 보상위원회 위원</li> </ul>

## 이사회 운영

### 이사회 운영 현황

카카오페이는 매 분기 정기 이사회를 개최하며, 필요시 임시 이사회를 개최합니다. 이사회는 이사회 의장이 소집하며, 2022년에는 총 10회의 이사회가 개최되었습니다. 전체 이사의 평균 참석률은 97.1%였습니다. 카카오페이는 이사회 개최 시 이사가 안건을 충분히 검토할 수 있도록 최소 7일 전까지 이사회 자료를 각 이사에게 안내하여 경영 의사결정에 필요한 정보를 시의적절하게 제공합니다.

### [이사회 활동 현황]

회차	개최일	주요 안건
1	2022.02.08	2021년 내부회계 관리 제도 운영 실태 보고, 개인신용 정보 활용, 관리 실태에 대한 정기점검 결과 보고 등 7건
2	2022.02.25	사외이사후보추천위원회 결의 사항 보고, 최고재무책임자(CFO) 선임 등 7건
3	2022.03.17	제5기 정기주주총회 회의 목적사항 승인 1건
4	2022.03.28	대표이사 선임의 건, 케이피보험서비스 주식회사 유상증자 참여 등 5건
5	2022.05.02	2022년 1분기 경영실적 보고, 본점 이전 등 4건
6	2022.06.30	기업지배구조헌장 제정, 최고경영자 승계 계획에 관한 규정 제정 등 3건
7	2022.08.02	2022년 2분기 이사회 내 위원회 결과 보고, 2022년 ESG 성과 및 추진계획 보고 등 5건
8	2022.09.27	주식회사 카카오페이 증권 유상증자 참여 1건
9	2022.10.18	우리사주 취득자금 대출 관련 추가 담보 제공의 건 1건
10	2022.10.31	2022년 3분기 경영실적 보고, 자금세탁방지업무규정 개정 등 10건

### 이사회 산하 위원회

이사회 산하 총 5개의 위원회를 운영하고 있습니다. 감사위원회, 내부거래위원회, 사외이사후보추천위원회, 보상위원회의 경우 전원 사외이사로 구성되어 있으며, 위원회 특성에 맞춰 요구되는 전문 지식과 경험이 있는 사외이사를 각 위원회에 배치하여 운영하고 있습니다.

### [이사회 내 위원회 구성 현황]



### 감사위원회

감사위원회는 회사의 전반적인 재무제표 감사, 내부감사 부서의 감사 계획과 활동의 점검 및 승인, 외부감사인 선임, 내부회계 관리 제도 운영 실태 평가 등의 업무를 수행하고 있습니다. 감사위원회는 전원이 사외이사로 구성되어 있으며, 상법에서 명시한 투명성과 독립성에 관한 기준을 충족하고 있습니다. 카카오페이는 독립성이 확보된 사외이사를 감사위원회 위원 후보로 선정하고 있으며, 감사위원회 위원과 카카오페이 간의 거래 내역은 없습니다. 감사위원회 위원 중 최소 1명은 재무·회계 전문가로 선임하고 있으며, 2022년 감사위원회 위원 대상 감사 관련 교육을 외부 전문가를 통해 진행하여 감사위원의 전문성을 제고하였습니다. 감사위원회는 분기별로 정기 회의가 개최되며, 필요시 임시 회의를 추가로 진행하고 있습니다.

### 내부거래위원회

카카오페이는 특수관계인과의 거래에 있어 부당한 부의 이전이나 지원 여부를 객관적으로 심사하기 위해 내부거래위원회를 설치하였으며, 내부거래에 대한 심의 및 의결을 진행합니다. 위원회의 독립성을 보장하기 위해 내부거래위원회는 전원 사외이사로 구성되어 있습니다. 또한 내부거래위원회는 연 1회 정기적으로 소집되며 그 이외에 필요에 따라 수시로 소집 가능합니다.

## 이사회 운영

### 사회이사후보추천위원회

사회이사후보추천위원회는 전원 사회이사로 구성하여 위원회의 독립적 의사결정을 보장하며, 위원회 규정에 명시된 바와 같이 사회이사 선임 원칙의 수립 및 후보의 추천과 검증 역할을 수행합니다. 이사 후보 선정 시 관련 법령에 의거하여 결격 사유가 없는 이사의 자격을 검토하며, 법률, 재무·회계, 마케팅, 윤리, 금융 분야 등에 관한 전문 지식 및 경험이 풍부한 후보자를 추천하고 있습니다. 이 외에도 기업 가치 훼손 또는 주주 권익 침해에 책임이 있는 자를 이사로 선임하지 않도록 내부 검토 기준을 마련하고 면밀히 검토하고 있습니다.

### ESG위원회

ESG위원회는 2023년 3월 신설된 위원회로, 회사의 지속 가능 경영에 관한 방향을 수립하고 ESG 전략 및 정책의 이행사항을 관리 및 감독하고 있습니다. ESG 경영의 실행력을 강화하기 위해 대표이사를 위원장으로 선임하였으며, 독립성을 제고하기 위해 위원회의 과반수가 사회이사로 구성되어 있습니다. ESG위원회는 연 2회 정기 회의가 개최되며, 산하 조직인 ESG사무국, ESG협의체와 함께 국내 핀테크 업계 ESG 경영을 선도하고자 합니다.

### 보상위원회

보상위원회는 2023년 3월 신설된 위원회로 이사(경영진)의 보상에 대한 검토 및 결정을 통해 결정 과정에 대한 객관성 및 보상체계의 투명성을 제고하는 역할을 수행합니다. 해당 역할 및 업무상 경영진으로부터의 독립성이 필요한 부분을 고려하여 보상위원회는 전원 사회이사로 구성되어 있습니다. 그 외 이사회로부터 위임받은 사항 또는 등기이사 보수 한도 등과 같은 사항을 부의사항으로 하여 검토 및 논의를 진행합니다.

### 사회이사 활동 지원 및 교육

카카오페이지는 사회이사의 원활한 경영 참여와 합리적 의사결정을 지원하기 위해 지원 부서를 통해 사회이사에게 필요한 정보와 자원을 제공하고 있습니다. 2022년 5월 전 사회이사 대상으로 불공정거래에 대한 교육을, 22년 8월 ESG위원회 소속 사회이사 대상으로 ESG 글로벌 트렌드와 국내현황에 대한 교육을 각 1회 실시하였습니다.

### 이사회 평가

카카오페이지는 이사회 및 위원회 평가 체계를 구축하여 이사회 운영 효율성을 제고하고자 노력합니다. 이사회 및 위원회의 활동에 대해 연 1회 정기 자가 평가를 진행하며, 평가는 이사회 성과 평가, 이사회 운영 효율성 평가, 각 위원회 활동 평가로 구성됩니다. 2022년 연간 이사회 및 위원회의 활동에 대한 평가를 2023년 1월에 진행하였으며, 이사 전원이 참여하였습니다. 평가 결과 이사회 운영 효율성 등이 전반적으로 '우수'한 것으로 확인되어 정기 이사회에 보고하였으며, 도출된 피드백을 바탕으로 개선점을 발굴하여 이행하고 있습니다.

### 경영진 및 사회이사 보상

대표이사를 포함한 이사의 보수는 주주총회에서 승인한 보수 한도 내에서 산정하고 있으며, 임원보수규정에 의거하여 이사의 보수 및 퇴직금이 지급됩니다. 또한 2023년 이사 보수에 대한 적정성 검토 및 결정을 위해 이사회 내 보상위원회를 신규로 설치하였습니다. 사내이사의 보수는 기본급과 성과에 연동되어 변동 지급되는 상여금으로 구성됩니다. 기본급은 수행 직무의 가치와 개인 역량에 따라 산정하며, 상여금의 경우 사업의 재무적 성과와 전략적 목표 달성을 위한 경영진으로서의 기여도, 회사 가치의 성장, 대내외 경영 환경 변화 대응, 외부 보상 경쟁력 등을 종합적으로 고려하여 산정합니다. 이 외 복지 증진을 위한 복리 후생 금액을 지급하고 있으며, 장기적인 기업 가치 제고에 대한 책임 경영을 강화하고자 주주총회의 승인에 따라 주식매수선택권을 부여하고 있습니다. 사회이사의 경우 기본 보수 외에 성과급, 주식매수선택권 등을 포함하는 추가적인 별도 보수는 지급하지 않습니다. 5억 원 이상 지급된 이사 및 감사의 개인별 보수 지급 현황은 사업보고서를 통해 공시하여 이사 보수의 집행 내역을 투명하게 공개하고 있습니다.

### [2022년 이사 보수 지급 현황<sup>1)</sup>]

구분	인원 수	보수총액 (백만 원)	1인당 평균보수액 (백만 원)
등기이사 <sup>2)</sup>	5	1,220	244
사회이사 <sup>3)</sup>	1	36	36
감사위원회위원	3	110	36

1) 2022년 12월 31일 기준

2) 사회이사, 감사위원회 위원 제외

3) 감사위원회 위원 제외

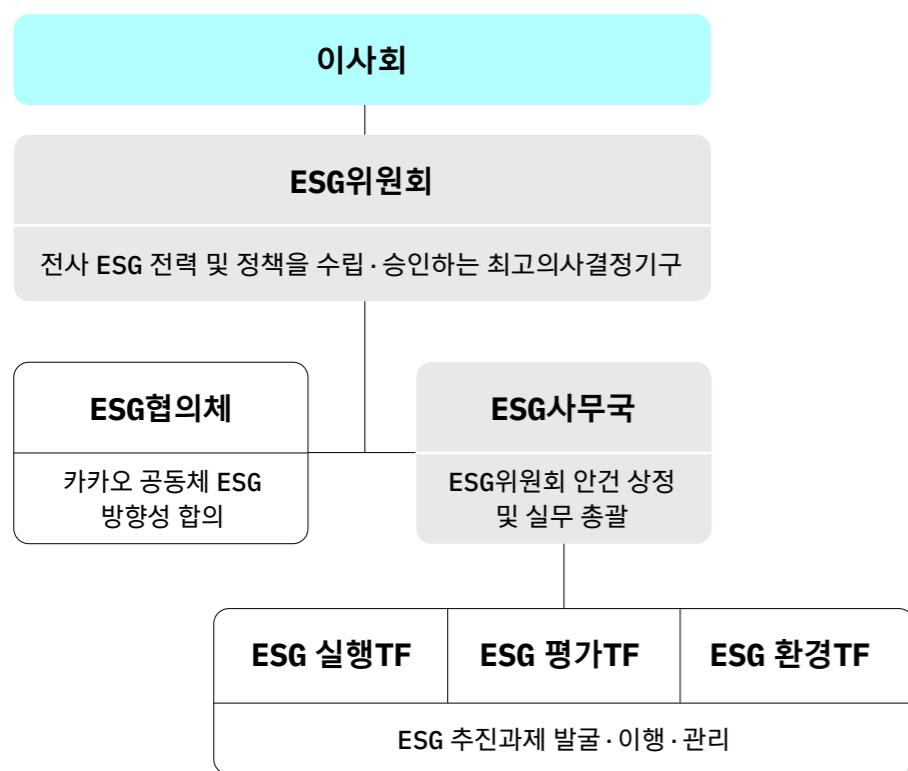
## ESG 추진 체계

### ESG 거버넌스

ESG위원회는 이사회에서 위임한 사항에 대해 심의, 의결하여 카카오 페이의 ESG 경영 방향성을 수립합니다. 특히, 투명한 지배구조로 회사의 건전성을 높이고 환경, 사회에 미치는 회사의 영향을 분석하여 긍정적인 영향을 이끌어내 회사가 장기적으로 지속가능한 성장을 이룰 수 있도록 회사의 환경, 사회, 지배구조 부문을 전략적이고 체계적으로 관리합니다.

ESG위원회 산하에는 ESG 경영의 실무조직으로 ESG사무국과 ESG 협의체를 두고 ESG 경영 실행력을 높이고 있습니다. 카카오페이지는 향후 ESG위원회를 기반으로 ESG 전략 및 성과에 대해 이사회 수준의 관리 감독을 시행하고 지속적으로 ESG 경영을 실천하고자 합니다.

### [ESG 추진 체계]



### ESG추진위원회

카카오페이지는 2022년 ESG추진위원회를 신설하며, 본격적인 ESG 경영을 시작했습니다. ESG추진위원회는 대표이사를 포함한 사내 임원 8명, 강율리 · 배영 사외이사 2명 등 총 10명으로 구성하여 다방면의 깊은 식견, 균형잡힌 시각, 조직 내부 실행력 등을 갖추었습니다. ESG추진위원회 구성원 중 대표이사 및 사외이사 2명은 2023년 3월 신설된 ESG위원회에서도 카카오페이지의 지속가능한 성장을 위해 노력하고 있습니다.

### [ESG추진위원회 활동 현황]

회차	개최일	주요안건
1	2022.08.02	<b>2022년 ESG 성과 및 추진계획 보고</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ESG위원회 신설, 환경 캠페인 전개, 가족친화인증 신청 등 ESG 활동에 따른 경과 보고</li> <li>• 2022-2023년 ESG 추진계획</li> </ul> <b>2022년 ESG 글로벌 트렌드와 국내 현황 교육</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 국내 및 글로벌 주요 ESG 이슈, 카카오페이지 대응 현황 등</li> </ul>
2	2022.09.27	<b>2022년 카카오페이지 상생활동 계획 보고</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 소상공인 대상 풍수해보험 지원, 금융 사기보상보험 지원 등</li> </ul>
3	2022.10.31	<b>환경경영 성과 및 중대성 검토 결과 보고</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 온실가스 배출량 검증 사항</li> <li>• ESG 중대성(Materiality)</li> </ul>

### ESG위원회 부의사항

- ① 회사 ESG 전략 방향 및 성과
- ② 전년도 ESG 추진 과제 이행 사항 결과 및 당해년도 추진 계획
- ③ ESG 중대성(Materiality)
- ④ 환경, 사회 관련 주요 비재무 이슈 사항 및 대응책
- ⑤ 기후변화 및 탄소 중립
- ⑥ 인권, 공급망 지속가능성, 소비자 권리 침해, 개인정보 보호 및 데이터 보안, 윤리 및 부패, 임직원 안전보건 등 정기적 비재무 리스크 요인 검토 결과
- ⑦ 국내외 주요 ESG 평가 결과 등 이해관계자 커뮤니케이션 관련 사항
- ⑧ ESG 역량 개발 및 내재화를 위한 지원 필요 사항
- ⑨ 기타 환경, 사회 관련 사항으로 위원장이 부의하는 사항

### ESG 실행력 강화

카카오페이지는 전사 의사결정 과정에 ESG 요소를 내재화하고 ESG 경영 실행력을 강화하기 위해 경영진과 유관부서 KPI에 ESG 요소를 반영하고 있습니다. 전사 ESG 경영 최고 책임자인 대표이사의 KPI로 카카오페이지 사용자의 금융리터러시 향상을 설정하였으며, 포용적 금융 상품 및 서비스 확대를 목표로 ESG 경영을 실천하고 있습니다. 또한, 환경영향, 안전보건, 공급망 관리, 지역사회 상생, 금융 접근성, 컴플라이언스, 리스크 관리 등 각 유관부서 관리자 KPI에도 적용하고 있습니다. 해당 KPI는 평가 결과에 따라 인센티브와 연봉 인상을에 각각 반영되며, 일부 KPI의 경우 장기적 기업가치 제고에 기여할 수 있도록 장기 목표가 부여됩니다.

## 윤리경영 체계

### 윤리강령

카카오페이지는 윤리강령을 기반으로 투명한 윤리경영 및 크루의 올바른 윤리 의식 함양에 앞장서고 있습니다. 자회사에도 동일한 내용의 윤리강령을 적용하여 모든 크루의 올바른 윤리 기준 정립과 적극적인 실천을 유도하고 있으며, 카카오페이지와 계약 관계에 있는 협력사도 카카오페이지의 윤리강령을 준수하도록 권고하고 있습니다. 나아가 윤리경영 내재화를 위해 매년 전체 크루 대상으로 윤리강령 내용을 기반으로 한 준법 서약서를 작성하고 있으며, 신규 직원 입사 시에도 준법 및 윤리경영 실천 서약을 실시하고 있습니다.

### [윤리강령 주요 내용]

제2조 (적용 대상)	<ul style="list-style-type: none"> <li>회사(자회사 등을 포함) 및 크루에게 적용</li> <li>협력업체 윤리강령 실천 권장</li> </ul>
제12조 (협력업체와의 상생)	<ul style="list-style-type: none"> <li>자유경쟁 원칙에 따라 반독점·반경쟁 지향하며, 공정거래 관련 법규를 준수</li> </ul>
제25조 (이해상충 방지의무)	<ul style="list-style-type: none"> <li>회사, 주주 또는 사용자와의 이해상충 방지 노력</li> <li>이해상충 발생이 예상되는 경우 적법한 절차에 따라 처리</li> </ul>

④ 카카오페이지 윤리강령

### 윤리경영 추진 체계

카카오페이지는 회사의 윤리경영에 대한 의사결정기구로 윤리위원회를 운영하고 있습니다. 윤리위원회의 위원장은 대표이사 혹은 대표이사가 지명한 위원으로 권한과 자격을 위임받은 자로 합니다. 윤리위원회는 크루의 윤리에 관한 제반 사항을 심의하고, 심의 결과에 따른 의결 및 기타 조치에 관한 사안을 결정하며, 필요에 따라 감사위원회에 보고됩니다. 위원회는 균형 있게 구성되며, 모든 사안은 토론으로 진행하여 무기명 투표로 결정하는 등 공정하게 운영합니다.

### 크루 및 협력사 대상 윤리교육

카카오페이지는 정규직과 기간의 정함이 있는 근로자 모두를 포함한 전체 크루를 대상으로 다양한 윤리 및 법규 준수 교육을 실시하고 있습니다. 특히 2022년에는 카카오 공동체와 함께 공통 윤리 교육을 실시하는 등 카카오 공동체 차원의 윤리 문화 확산에 적극 참여하고 있으며, 향후 대내외 환경 변화에 발맞추어 다양한 윤리 교육 프로그램을 발굴하여 실시할 예정입니다. 더불어 카카오페이지 주요 협력사를 대상으로도 별도의 윤리경영 교육을 실시하고 있으며, 연결 자회사 역시 자체 임직원 교육을 진행하고 있습니다.

#### 2022년 윤리교육 수료율



100%

### 윤리 상담 및 신고 제도

카카오페이지는 크루 및 협력사 임직원의 부정 행위에 대해 상담 신고 가능한 공식 채널(핫라인 및 크루즈)을 운영 중입니다. 핫라인 신고절차는 다이렉트 핫라인 이메일을 통한 신고, 크루즈 고충처리위원 면담 후 제보자가 원하는 경우 정식 접수를 통해 윤리위원회 절차를 진행합니다. 만약, 제보자가 인사적 조치만 원한다면 인사 담당부서에 관련 사항의 면담 중재/조정 요청이 가능합니다. 또한, 임직원의 부정행위 또는 중대한 과실과 관련된 제보의 경우는 특별감사에 착수합니다. 내부자 신고를 포함한 모든 제보자는 익명으로 처리되어 보호되며, 제보와 관련한 진술 및 그 밖의 자료 제출을 이유로 어떠한 신분 상의 불이익이나 근무 조건 상의 차별을 받지 않습니다.

### [윤리 신고 제도 처리 절차]

- 1 내외부 고객 및 임직원 제보 인입
  - 핫라인 이메일, 크루즈 면담 등을 통한 제보 인입
- 2 핫라인 담당 제보 수신 및 상담
  - 핫라인 담당부서 제보자 상담 및 정식 조사 의사 접수하여 윤리위원회 공유
- 3 핫라인 담당 팩트체크
  - 사실관계 조사 수행 (필요시 공동체를 통한 조사 수행)
- 4 윤리위원회 윤리위원회 개최
  - 위원장이 필요하다고 판단하거나, 위원회 과반 이상이 동의할 경우 윤리위원회 개최
- 5 윤리위원회 결과 공개 및 제보자 공유
  - 윤리위원회 결정사항을 내부 및 제보자에게 공유

## 준법경영

### 내부통제 정책

카카오페이는 사업 운영상 준수해야 하는 제반 법규를 빠짐없이 파악하고, 크루의 법규 준수 여부를 점검하여 관련 리스크를 사전에 예방하고 체계적으로 대응하기 위해 내부통제 정책을 수립하고 관련 활동을 추진하고 있습니다. 발생 가능한 내부통제 리스크에 대해 리스크 식별 - 분석 및 평가 - 완화 및 모니터링의 단계별로 체계적으로 관리하고 있습니다. 또한 관련 법령에 따라 내부통제 운영 실태를 정기적으로 점검하고 그 결과를 이사회에 보고하고 있습니다.

### 준법지원인 제도

카카오페이의 준법지원인은 이사회 결의를 통해 임명되며, 상법 제 542조의 13 제1항에 따른 준법통제기준을 제정하여 선제적으로 준법 감시 및 내부통제 업무를 수행하고 있습니다. 준법지원인은 전사 준법 업무를 총괄하며, 크루의 준법 의식을 제고하여 발생 가능한 컴플라이언스 리스크를 사전에 예방하고 있습니다.

### [준법지원 조직 현황]

<b>대표이사</b>	
<b>준법지원인</b>	
<b>컴플라이언스부문</b>	
• 법무팀	• 금융데이터팀 (개인·신용정보)

• AML<sup>1)</sup> 팀

• 준법지원팀

### 자금세탁 방지 제도

카카오페이는 자금세탁 방지 업무 수행을 위해 국제자금세탁방지기구(FATF, Financial Action Task Force)의 권고 사항을 업무에 반영하고, 국내 「특정 금융거래정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률」 등 자금세탁 방지 관련 법규를 철저히 준수하고 있습니다. 또한 대표이사가 위원장, 전체 임원들을 위원으로 하는 ML/TF<sup>2)</sup> 위험관리위원회를 운영하고 있습니다. 위원회는 연 2회 정기적으로 개최되어 전사 관점에서 자금세탁 리스크 및 이슈 사항을 점검 및 관리하고 있습니다.

#### ④ 자금세탁방지 정책

### 자금세탁 방지 활동 평가

자금세탁 관련 위험 기반 접근법(RBA, Risk Based Approach)을 수행하여 자금세탁 및 테러 자금 조달 관련 고유 위험과 운영 위험을 상세히 분석하고, 식별된 위험을 지속적으로 평가하여 개선하고 있습니다. 매 분기 실시하는 금융정보분석원 자금세탁방지 제도이행평가에서 동종업권 중 최상위 평가 결과를 유지하고 있으며, 2022년 종합 평가에서도 동종업권 중 1위를 달성하였습니다.

### 자금세탁 방지 교육

크루의 자금세탁 방지 인식 제고를 위해 직책과 담당 직무에 따라 교육과정을 구분해 차별화된 자금세탁 방지 교육을 실시하고 있습니다. 2022년에는 이사회, 경영진, 직원 모두 자금세탁 방지 교육을 100% 수료하였습니다. 촘촘히 짜여진 정기 교육 외에도 수시로 국내외 제재 사례나 외부 동향 등을 담은 AML 저널, 교육자료 배포를 통하여 자금세탁 방지에 대한 조직 내 인식 강화를 위해 노력하고 있습니다.

### [2022년 자금세탁 방지 교육 현황]

구분	교육 대상자	수료율
전 크루 <sup>3)</sup> 대상 AML 교육	1,050명	100%
전 크루 대상 윤리경영 및 AML 교육	1,074명	100%
신규입사자 <sup>4)</sup> 대상 AML 교육	294명	100%
임원 대상 AML 교육	7명	100%
이사회 대상 AML 교육	6명	100%
자금세탁 방지 실무 교육	50명	100%
가맹점 KYC 업무 관련 교육	9명	100%

### AML 및 준법감시 · 내부통제 포상 제도

카카오페이는 2023년 상반기, 크루 전원을 대상으로 AML 및 준법감시 · 내부통제 유공자 포상 제도를 도입하였습니다. 자금세탁 방지 및 준법감시 · 내부통제 문화 정착에 적극적으로 기여한 크루에게 포상을 통하여 컴플라이언스 준수 및 내부통제문화 정착을 독려하고자 합니다.

### 협회 및 단체에 대한 후원

정치자금법 제 31조는 국내 법인 또는 단체의 정치자금 기부를 금지하고 있습니다. 이에 따라 카카오페이는 관련 법규를 엄격히 준수하여 정치 자금 등을 후원하지 않습니다.

1) Anti-Money Laundering, 자금세탁 방지

2) Money Laundering/Terrorism Financing, 기업의 자금세탁 및 테러 금융

3) 2022년 11월 7일~12월 2일 AML 교육 실시하였으며, 교육 시작일 기준 전 크루 대상

4) 당해년도 입사한 모든 신규입사자 대상

## 공정거래 원칙 준수

### 공정거래 원칙

카카오페이는 자유경쟁 원칙에 따라 공정하고 자유로운 시장 경제 질서를 존중합니다. 공정거래 관련 법규 준수를 통해 반독점·공정 경쟁을 지향하고, 협력사와의 공정한 거래를 통해 상생을 추구합니다. 특히 업무와 관련하여 청탁·압력 등 공정성을 저해하는 행위를 금지하고 있습니다.

### 청렴계약제도 운영

카카오페이는 청렴계약제도를 통해 이해 상충 행위 등을 사전에 방지하고 계약 업무의 투명성을 강화하고 있습니다. 협력사와의 계약 체결 시 청렴계약 이행 및 자금세탁 방지 관련 서약서를 징구하고 반부패 예방 및 윤리강령 실천을 권장합니다. 계약 위반 시 입찰 제한, 계약 해지, 거래 중단 등의 조치를 취하는 등 계약 관계의 투명성 제고를 위해 적극 노력하고 있습니다.

### 이해상충 방지 의무

윤리강령에 이해상충 방지 의무를 명시하여, 크루가 업무 수행 시 영향력을 행사하거나 업무 판단에 영향을 줄 수 있는 행위를 금지하고 있습니다. 특히 직접 또는 제3자를 통해 거래업체 및 경쟁업체와의 거래·투자·금전대차·임대차·보상·주식이나 채권 등의 보유를 금지하고 있습니다. 가족 및 친인척이 회사나 거래업체와 거래하는 경우 이를 윤리 담당 부서에 신고하도록 하여 거래의 공정성 및 투명성을 확보합니다.

### 크루 대상 공정거래 교육

전체 크루를 대상으로 공정거래 관련 교육을 수시로 진행하여 직원들의 공정거래 인식 제고를 위해 노력합니다. 특히 구매 업무 담당자를 대상으로 거래 거절, 차별적 취급 등의 공정거래법 위반 행위 유형, 부당 지원 행위, 사익 편취 행위 등 부당 내부거래 유형 등에 대한 내용을 포함한 교육을 진행하여 불공정 거래 행위를 사전에 예방하고 있습니다.

### [2022년 공정거래 교육 현황]

구분	교육 대상자	수료율
윤리강령(공정거래 포함) 교육 <sup>1)</sup>	992명	100%
업무 담당자 대상 공정거래/불공정거래 관련 교육	10명	100%

1) 교육 시점의 차이로 인한 대상 인원 차이 발생

## 통합 리스크 관리 체계

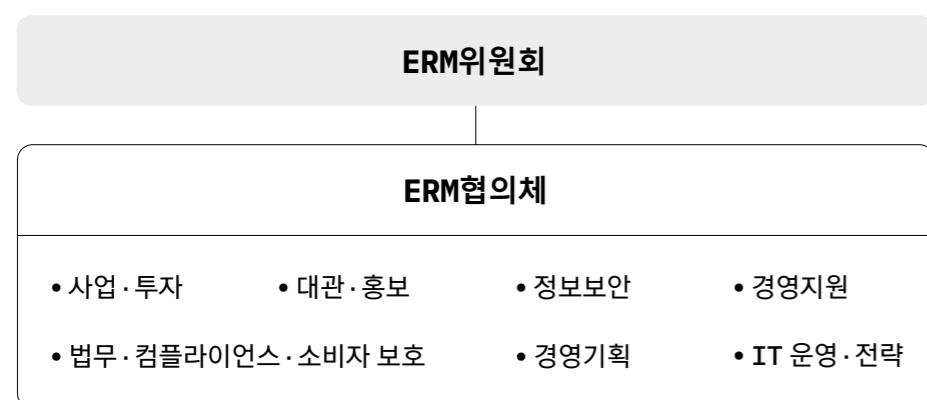
### 통합 리스크 관리 추진 조직

카카오페이지는 재무 및 비재무 리스크의 통합적 관리를 위해 대표이사 를 위원장으로 하는 전사 리스크 관리 조직 ERM(Enterprise Risk Management)위원회를 신설하였습니다. 또한 리스크 관리 업무의 실행력을 강화하기 위하여 ERM위원회 산하 ERM협의체를 리스크 관리 전담 조직으로 두고 부문별로 발생할 수 있는 재무, 비재무 리스크에 대해 선제적, 체계적으로 대응하고 있습니다.

### 통합 리스크 관리 추진 체계

카카오페이지는 주요 리스크 사안에 대해 체계적인 보고체계를 구축하였습니다. 사업·투자, 대관·홍보, 정보보안, 법무·컴플라이언스·소비자보호, 경영지원, 경영기획, IT 운영·전략 등 각 부문에서 ERM협의체에 식별된 중대 리스크를 연 2회 이상 보고합니다. ERM협의체에는 해당 건을 검토하여 사안에 따라 ERM위원회 및 이사회에 보고하며, 이사회는 회사 리스크 전반에 대한 검토 및 최종 의사결정을 수행합니다.

### [통합 리스크 관리 조직]



### 통합 리스크 식별 및 관리

#### 리스크 식별

카카오페이지는 리스크를 회사의 경영 활동 과정에서 발생할 수 있는 모든 불확실성이 회사의 가치에 불리한 결과 또는 손실을 초래할 잠재적 가능성으로 정의합니다. 리스크는 재무 및 비재무 리스크로 구분하여 관리하고 있습니다. 재무 리스크는 금리, 유동성, 손익, 신용, 세금, 환, 내부회계, 보험 등과 관련하여 발생하는 위험을 포함하며, 비재무 리스크는 인적 재해, 자연 재해, 기반시설 재해, 기술적 재해, 컴플라이언스, 정보보호, 공시, 공급망, PI/거버넌스, 노무, 대외환경, 금융범죄, 기후변화 등과 관련하여 발생하는 위험을 포함합니다. 이렇게 식별된 리스크를 대상으로 연 1회 리스크 평가, 업무영향분석 및 이를 기반으로 한 모의훈련을 진행하여 관리하고 있습니다.

#### 리스크 평가 및 분석

카카오페이지는 총 62개의 리스크를 도출하였으며, 이를 영향도, 취약성, 발생 빈도의 3가지 항목으로 분류 및 평가하였습니다. 평가 결과를 기준으로 회사가 허용할 수 있는 리스크 수준을 **Risk Appetite / Tolerance**로 설정하고 기준치를 초과하는 10개 리스크에 대해서 중점 관리 대상 리스크로 분류하여 관리하고 있습니다.

#### 평가 결과 우선순위 리스크

- 정전, 전력중단      • 화재      • 외부 규제 미준수
- 통신 장애      • 전염병

#### 우선순위 리스크 완화 활동 Case Study

##### 기반시설 재해 - 정전/전력중단 리스크

카카오페이지는 전력 중단 등 비상 시 체계적이고 신속한 복구를 위해 외부 전문가의 자문을 통해 보다 객관적으로 재해복구 매뉴얼의 부족한 점을 진단하고 개선하는 작업을 진행하고 있습니다. 문서 상의 매뉴얼 강화뿐만 아니라 실질적인 재해 상황을 가정하고 이를 대응할 수 있는 재해 복구 훈련을 주기적으로 이행하여 향후 사용자들의 서비스 이용 불편을 최소화할 수 있는 기반을 갖추고자 합니다.

##### 인적 재해 - 화재 리스크

카카오페이지는 비즈니스 연속성을 저해하는 화재와 같은 주요 리스크에 대해서도 외부 전문가의 자문을 통해 대응 매뉴얼의 진단과 개선을 진행하고 있습니다. 영업연속성계획(BCP, Business Continuity Plan)에는 초기 대응(대피), 위기 상황 선언, BCP 가동과 업무 재개 및 정상 상태로의 복구 절차를 담고 있습니다. 또한 세부적인 화재 발생 시나리오를 만들어 BCP 모의훈련 실행을 준비하기 위한 훈련계획서를 마련하였으며 카카오페이지의 주요 부서가 참여하여 재해 대응 역량을 강화하고자 합니다.

## 통합 리스크 관리 체계

### 재무 리스크 정의 및 대응

재무 리스크는 세무, 외환, 신용, 유동성, 내부회계관리 등 카카오페이의 재무 상태와 세무 정책 등과 관련하여 발생하는 리스크를 의미합니다. 카카오페이는 사업 활동 과정에서 발생할 수 있는 잠재적 재무 리스크를 관리하며 신속하게 대응하고 있습니다.

#### [재무 리스크별 대응 활동]

구분	주요 대응 활동
외환 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>외화의 유입, 유출 시점의 매칭 전략을 통해 환율 변동 관련 리스크를 최소화</li> </ul>
신용 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>거래 상대방에 대한 재무 상태, 거래 경험, 기타 신용 리스크 판단 요소를 다각화하여 판단</li> <li>운용 등의 리스크 관리에 대해서는 거래 상대방의 신용 등급, 회사 규모, 거래 경험 및 시너지 효과를 고려하여 판단</li> </ul>
유동성 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>단기 및 중장기 자금 수지 계획을 수립하며, 고객 자금의 별도 예치를 통해 유동성 리스크 대응</li> </ul>
세무 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>세무 정책 수립을 통해 사업 수행 시 관련 리스크 사전 검토 및 판단</li> <li>국내외 조세 관련 법규 준수</li> </ul>

### 민감도 분석

카카오페이는 이자율, 가격, 환율 변동 등 재무적 리스크 변화에 따른 세전 손익과 자본 변동에 미치는 효과에 대한 민감도 분석을 진행하고 있습니다. 이를 통해 관련 의사결정의 불확실성을 최소화하고 있습니다.

### 리스크 관리 문화 확산

#### 비재무리스크 관리에 따른 성과보상

카카오페이는 환경경영, 안전보건, 포용금융, 공급망 관리, 지역사회 등 비재무리스크를 관리하고 있습니다. 경영진과 유관부서의 KPI에 관련 비재무리스크 추진실적을 포함하고 ESG경영 실행력을 제고하고 있습니다. 비재무리스크에 따라 부여된 관련 KPI는 성과 평가에 따라 임직원의 인센티브와 연봉 인상률에 각각 반영되며, 일부 KPI의 경우 장기적 기업가치 제고에 기여할 수 있도록 장기 목표를 부여하고 있습니다.

#### 상품 및 서비스 검토협의체 운영

카카오페이는 상품 및 서비스의 신규 및 변경 출시 과정에서 발생할 수 있는 각종 리스크의 사전 예방적 관리를 위해 법무, 자금세탁 방지, 준법지원, 개인정보보호, 금융소비자보호, 정보보안, 금융사기방지 담당부서 등을 포함한 전사적 차원의 검토를 수행하는 '상품 및 서비스 검토협의체'를 운영하고 있습니다. 해당 협의체를 통해 상품 및 서비스 출시와 관련된 각종 이슈 및 예상되는 리스크에 대해 철저히 점검하고 있으며, 검토 과정에서 발견된 추가 보완 필요 사항에 대해서는 개선 조치를 이행하는 등 리스크 관리에 만전을 기하고 있습니다.

### 임직원 리스크 제안 및 점검 제도

카카오페이는 부문별/업무특성으로 구분된 사내 업무시스템을 통해 직원이 파악한 리스크 또는 잠재 리스크에 대하여 수시로 보고 및 제안 할 수 있는 절차를 갖추고 있습니다. 이를 통해 각 담당자는 수시로 관련 보고 사항을 업데이트 합니다. 또한, 사업 운영상 발생할 수 있는 리스크를 방지하기 위하여 공시 업무를 수행하는 유관부서들은 매주 담당업무별 체크리스트를 작성하여 IR팀 공시담당자에게 공유하는 내부 절차를 갖추고 있습니다. 해당 체크리스트는 지정된 업무 담당 직원들이 의무적으로 참여하며, 이슈가 생길 경우 즉시 IR 공시담당자에게 공유하는 방식으로 운영되고 있습니다. IR팀 공시담당자는 이를 기반으로 코스피 신고 및 보고사항을 파악하고, 사안에 따라 필요한 조치를 취하고 있습니다.

#### 리스크관리 교육

카카오페이는 23년 6월 전사 리스크관리 주요 담당자를 대상으로 리스크관리 외부 전문가 교육을 실시하였습니다. 영업연속성계획 및 재해복구체계 고도화를 주제로 한 교육을 통해 전사 리스크관리체계 구축 및 강화에 대한 필요성을 다시 한번 확인하였으며, 교육과정에서 발견된 개선 과제는 리스트업하여 이행 계획을 마련할 예정입니다. 또한 카카오페이증권은 리스크 관리인력을 대상으로 업무 전문성을 강화하기 위하여 팀 전원의 KPI로 금융투자협회에서 주관하는 FRM(Financial Risk Manager, 재무위험관리사) 자격증 취득을 설정하고, 이를 달성하기 위해 자격증 취득 교육 과정 등을 지원하고 있습니다. 카카오페이증권은 향후 효과적인 리스크관리 문화 조성을 위한 전사 차원의 리스크관리 교육 등을 시행할 예정입니다.

## 통합 리스크 관리 체계

### 잠재 리스크 관리

카카오페이는 잠재 리스크를 정의하고 리스크 발생에 따른 피해를 방지하기 위해 선제적인 대응 활동을 수행하고 있습니다.

잠재 리스크	리스크 정의 및 영향	리스크 대응 현황
해킹·개인정보 유출 등 정보보안 관련 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>카카오페이는 간편결제 및 간편송금 기반의 종합 금융플랫폼을 운영하고 있으며 사업 특성상 카카오페이가 축적 및 관리하는 다수의 개인정보 및 금융거래 이력 데이터는 철저한 관리에도 불구하고 해킹, 악성코드, 바이러스 등에 의해 유출될 수 있습니다.</li> <li>사이버 공격, 결제 사기 등의 금융 범죄 방식은 끊임없이 진화하고 있으며 사전에 대비하지 못할 경우 정보보안 사고가 발생할 수 있습니다. 이에 따라 카카오페이로 하여금 기술적 피해 복구 및 보안 강화를 위한 자본 투자, 소송, 규제 당국의 조사 및 과징금 부과 등에서 비롯된 재무적 영향을 미칠 수 있습니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객정보보호시스템 인증(ISO 27001, ISMS-P, PCI DSS)을 획득</li> <li>정보보호 및 개인정보보호 관리 체계를 수립</li> <li>CISO가 위원장인 정보보호위원회 설치 및 정보보호 관련 이슈 심의·의결</li> <li>CISO가 이끄는 개인정보보호 전담 조직인 정보보안실을 구성하여 정보보호 정책 수립, 전자 금융거래 이용자 보호 활동 수행</li> <li>전사 차원의 보안 기준과 절차, 대응 시스템 구축을 통한 잠재 리스크 제거</li> </ul>
금융사기 및 부실거래 관여 위험	<ul style="list-style-type: none"> <li>카카오페이를 통해 다수의 개인 고객이 빈번한 거래를 발생시키고 있으며, 그 외에도 제휴 금융기관, 가맹점 등 다자 간의 복잡한 관계가 얹혀 있습니다. 이처럼 플랫폼의 거래규모 확대 및 서비스의 방대함으로 인하여 카카오페이 및 사용자는 금융사기 및 부실거래로 인한 위험에 노출될 수 있습니다.</li> <li>카카오페이는 금융플랫폼의 특성 상 철저한 금융 범죄 예방 및 관리에도 불구하고 금융사기 및 부실거래 사건에 연루될 가능성이 존재합니다. 이에 따라 관련 사건이 발생할 경우 소송, 규제 당국의 조사, 과징금 부과 등의 제재로 재무 상태에 부정적 영향이 발생할 수 있습니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>독립적인 소비자보호팀, AML(Anti-Money Laundering)팀 등을 운영</li> <li>인증절차 및 이상감지시스템(FDS, Fraud Detection System) 기반 이상 거래의 지속적 모니터링·감시</li> <li>'가맹점 리스크관리 규정' 제정을 통한 간편 결제 서비스 관련 가맹점 위험 관리</li> <li>가맹점 리스크 유형화(사업지원, 결제사업, 전자문서 담당 등) 및 각 관련 부서의 책임·역할 명시</li> </ul>
실물경기 및 금융환경 변동으로 인한 소비 심리 위축 및 결제처 매출 하락	<ul style="list-style-type: none"> <li>지정학적 변수로 인한 경제적 상황 악화로 가계의 가처분소득 감소가 금융 활동을 위축시킬 수 있습니다. 금융을 기반으로 하는 핀테크 사업은 이와 같은 실물 경기 및 금융 환경 등의 변동에 민감하게 반응할 수 있습니다. 결과적으로 결제, 금융 상품 증가 건수가 하락해 매출 실적 감소로 이어질 수 있습니다.</li> <li>특히, 카카오페이는 온·오프라인 결제를 주력 사업부문으로 취하고 있으며 2022년 연결재무제표 기준 총 매출액의 74% 이상이 결제 사업에서 발생하였습니다. 또한, 자회사인 카카오페이증권, 카카오페이손해보험, KP보험서비스를 통해 금융상품을 증가합니다. 카카오페이 매출 중 상당 부분을 차지하는 결제, 금융서비스에서의 실적 하락으로 인하여 카카오페이의 사업, 재무상태 및 영업실적에 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>'돈 되는 정책지원금' 서비스를 통한 정부 지원금 접근성 제고</li> <li>'페이로운 소식'을 통해 소비자의 경제적 부담 완화에 도움이 될 생활·투자·부동산·대출/신용·보험·사용 팁 등 금융생활에 유용한 콘텐츠 제공</li> <li>소비 심리 위축으로 인해 매출 하락 타격을 받은 가맹점주를 보호하기 위해 2023년 2월분부터 카카오페이머니(선불충전금)의 온라인 영세·중소 가맹점 수수료 인하</li> </ul>

## 조세 리스크 관리

### 조세 리스크 관리 원칙

카카오페이는 누구에게나 이로운 금융 서비스를 제공하고, 일상의 모든 금융을 카카오페이 하나로 이용할 수 있도록 노력합니다. 또한 국내외 조세 관련 법규 준수와 세무 리스크 관리가 국가 재정 기여, 고객 이익 확보, 주주 이익 극대화를 위한 중요한 요인이며, 지속 가능한 성장을 위한 필수 조건임을 인식하고 있습니다. 이에 따라 조세 부문의 사회적 책임과 의무를 다하고 조세 관련 리스크를 선제적으로 파악하고 관리하고 있으며 정확한 세금 납부와 신고를 위하여 과세관청과 협조 적이고 건설적인 관계를 추구하고 있습니다.

#### 카카오페이 세무 정책

- 국가별 조세 법률 준수
- 세무 리스크 사전 검토 및 대응
- 특수관계자 거래의 정상가격 원칙 준수
- 투명한 세무 정보 공개
- 글로벌 조세 리스크 관리

#### ④ 세무정책

### 국가별 조세 법률 준수

사업 활동을 수행하는 각국의 법규에 따라 세무 신고 및 납세 의무를 성실히 이행하고 있습니다. 특히 조세 회피를 위해 국가 간 세법의 차이를 악용하지 않으며 무형 자산, 금융 자산 등을 실효 세율이 낮은 지역으로 가치를 이전하는 것을 금지합니다. 나아가 납세 의무를 피하고자 사업 목적과 사업 실체가 없는 거래를 하지 않으며, 조세 부담을 부당히 경감하는 조세 피난처를 활용하지 않습니다. 카카오페이는 모든 국가에서 발생하는 납세 의무를 성실히 이행합니다.

### 세무 리스크 사전 검토 프로세스

세무 전담 부서를 통해 계약, 상품 및 서비스 출시, 투자 등 사업 활동 과정에서 발생할 수 있는 세무 리스크를 상시 식별하고 이를 평가하는 등 체계적으로 관리하고 있습니다. 조세 법률의 변경 및 신규 예규·판례 등을 지속적으로 모니터링하며, 이로 인해 발생 가능한 세무 리스크를 사전에 검토하여 대응하고 있습니다. 또한 세무 이슈와 관련하여 필요할 경우 외부 세무 전문가의 의견을 수렴하고 있으며, 복잡하고 중대한 세무 이슈일 경우 과세 당국에 사전 질의를 거쳐 대응하고 있습니다.

### 특수관계자 거래의 정상가격 원칙 준수

카카오페이는 특수관계자와 거래 시 정상가격 원칙을 준수하고 있습니다. 국내외 계열사 간 거래 시, 특수관계인이 아닌 자 간의 거래에 적용되는 합리적인 가격(정상가격 원칙)을 기준으로 설정하고 있으며 이전가격의 적정성을 평가하고 유지합니다.

### 투명한 세무 정보 공개

금융감독원 전자공시시스템에 제출하는 감사보고서의 재무제표 및 주석 사항을 통해 세무 정보를 공개하여 투명성을 확보하고 있습니다. 또한 과세 당국의 정보 요청이 있을 경우 성실히 대응하여 상호 협력적 관계를 유지하고 있습니다. 카카오페이는 지속 가능한 세무 관행에 반하는 조세 회피 행위를 지양하며, 세무 정보와 관련된 모든 정보는 관련 채널을 통해 투명하게 공개하고 있습니다.

### 글로벌 조세 리스크 관리

글로벌 조세 리스크 관리를 위해 G20, OECD의 소득 이전 및 세원 잠식 (BEPS, Base Erosion and Profit Shifting) 방지를 위한 지침을 준수하고 있습니다. 특히 국외 특수관계인과 거래 규모 등 일정한 요건에 해당하는 경우, 사업 활동 및 거래 내용 등에 관한 국제 거래 정보 통합 보고서를 과세 당국에 제출함으로써 조세 투명성을 확보하고 있습니다.

# Appendix

71	ESG 성과 데이터
85	Reporting Methodology
86	GRI Index
88	ISSB Index
89	SASB Index
91	TCFD
92	UN SDGs
93	UN Global Compact
94	지속가능한 금융 정책
95	협회 가입 현황 및 주요 수상내역
96	온실가스 검증 의견서
97	제3자 검증 의견서

## 환경 성과

## Environmental

### 온실가스 배출 현황<sup>1)</sup>

구분	단위	2019	2020	2021	2022
Scope 1 배출량	합계	tCO <sub>2</sub> e	1.8	8.8	8.1
	이동 연소	tCO <sub>2</sub> e	1.8	8.8	8.1
	고정 연소	tCO <sub>2</sub> e	0	0	4.5
Scope 2 배출량	합계	tCO <sub>2</sub> e	692.1	896.4	1570.0
	판교 아지트 <sup>2)</sup>	tCO <sub>2</sub> e	0	0	0
	임차 오피스	tCO <sub>2</sub> e	292.7	319.8	459.8
Scope 3 <sup>3)</sup> 배출량	데이터센터(임차)	tCO <sub>2</sub> e	389.2	565.5	1091.2
	콜센터	tCO <sub>2</sub> e	10.2	11.2	19.00
	합계	tCO <sub>2</sub> e	32.8	25.9	22.3
Scope 3 <sup>3)</sup> 배출량	용수	tCO <sub>2</sub> e	0.4	0.5	0.6
	용지	tCO <sub>2</sub> e	1.1	0.7	1.2
	폐기물	tCO <sub>2</sub> e	12.9	12.9	26.7
배출 집약도	통근버스	tCO <sub>2</sub> e	18.4	11.9	7.7
	배출량 합계	tCO <sub>2</sub> e	727	931	1600
	배출 집약도 (Scope 1,2)	tCO <sub>2</sub> e/억 원	0.5	0.3	0.3
배출 집약도	배출 집약도 (Scope 3)	tCO <sub>2</sub> e/억 원	0.02	0.01	0.005
	매출액 (연결 재무제표 기준)	억 원	1,411	2,844	4,586

### 용수 사용 현황

구분	단위	2019	2020	2021	2022
취수량 <sup>5)</sup>	합계	m <sup>3</sup>	1,766	2,120	2,419
	판교 아지트	m <sup>3</sup>	-	-	2,413
	임차 오피스	m <sup>3</sup>	1,766	2,027	2,302
용수 취수 집약도	데이터센터(임차)	m <sup>3</sup>	0	0	0
	콜센터	m <sup>3</sup>	70	93	117
용수 취수 집약도	용수 취수 집약도	m <sup>3</sup> /억 원	1.3	0.8	0.5
	매출액 (연결 재무제표 기준)	억 원	1,411	2,844	4,586

### 에너지 사용 현황<sup>4)</sup>

구분	단위	2019	2020	2021	2022
직접 에너지	합계	TJ	0.03	0.13	0.13
	휘발유	TJ	0.02	0.12	0.11
	경유	TJ	0.01	0.01	0.02
간접 에너지	합계	TJ	14.4	18.8	32.7
	전력	TJ	14.4	18.7	32.7
	스팀	TJ	0.05	0.09	0.02
에너지 사용 집약도	에너지 사용량 합계	TJ	14.5	18.9	32.8
	에너지 사용 집약도	TJ/억 원	0.010	0.007	0.007
	매출액 (연결 재무제표 기준)	억 원	1,411	2,844	4,586

### 폐기물 발생 현황

구분	단위	2019	2020	2021	2022
폐기물 발생량	총 발생량	Ton	33	33	33
	폐기 처리된 폐기물량 <sup>6)</sup>	Ton	33	33	33
	폐기물 처리량	Ton	29	29	29
폐기물 처리량	일반 폐기물	Ton	4	4	4
	지정 폐기물	Ton	0	0	0

1) 온실가스 배출량의 합계는 정수 단위로 절사하여 합계 배출량과 차이가 있음

2) 판교 아지트: 2022년 판교 아지트로 사옥 이전

3) Scope 3 배출량은 구매한 제품 및 서비스, 사업장에서 발생된 폐기물, 직원 출퇴근 배출량으로 한정

4) 온실가스 검증의견서 작성 기준에 따라 작성

5) 사업장에서 취수하는 모든 용수의 취수원은 상수도입

6) 폐기물 전량 폐기물 처리업체를 통해 위탁 처리함

## 사회 성과

## Social

### 직원 현황<sup>1)</sup>

구분		단위	2020	2021	2022
합계		명	655	922	1,114
성별	남성	명	408	573	664
	여성	명	247	349	450
연령별	30세 미만	명	164	224	261
	30세 이상 50세 미만	명	490	697	848
	50세 이상	명	1	1	5
계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	소계	명	638	877
		남성	명	404	553
		여성	명	234	324
	기간제 근로자	소계	명	17	45
		남성	명	4	20
		여성	명	13	25
직군별	사무직	소계	명	348	451
		남성	명	165	202
		여성	명	183	249
	기술직	소계	명	307	471
		남성	명	243	371
		여성	명	64	100

1) 연도별 12월 31일 기준 직원의 수로 등기이사는 제외하였으며, 직원 현황에 대한 구체적 내용은 사업보고서 'VIII. 임원 및 직원 등에 관한 사항'의 '직원 등 현황' 참고

2) 연간 손들고이동 프로그램을 통해 내부 이동한 직원 수 /  
(신규 채용 직원 수+연간 손들고이동 프로그램을 통해 내부 이동한 직원 수)

3) 연도별 12월 31일 기준 재직 중인 직원의 평균 근속 연수

4) 경영상의 사유로 인한 해고만 집계

### 채용 현황

구분		단위	2020	2021	2022
합계		명	231	334	294
성별	남성	명	149	206	156
	여성	명	82	128	138
	남성 비율	%	64.5	61.7	53.1
	여성 비율	%	35.5	38.3	46.9
연령별	30세 미만	명	63	128	138
	30세 이상 50세 미만	명	168	206	154
	50세 이상	명	0	0	2
	30세 미만 비율	%	27.3	38.3	46.9
	30세 이상 50세 미만 비율	%	72.7	61.7	52.4
	50세 이상 비율	%	0	0	0.7
내부 채용 비율 <sup>2)</sup>			%	1.7	0
평균 채용 비용			백만 원	2.1	2.9

### 이직 현황

구분		단위	2020	2021	2022
합계		명	80	127	84
성별	남성	명	52	80	57
	여성	명	28	47	27
	남성 비율	%	65.0	63.0	67.9
	여성 비율	%	35.0	37.0	32.1
자발적 이직	30세 미만	명	11	20	12
	30세 이상 50세 미만	명	68	106	72
	50세 이상	명	1	1	0
	30세 미만	%	13.8	15.7	14.3
	30세 이상 50세 미만	%	85.0	83.5	85.7
	50세 이상	%	1.3	0.8	0
자발적 이직률			%	16.0	19.4
근속 연수 <sup>3)</sup>	전체 평균	년	1.7	2.2	2.3
	남성 평균	년	1.7	2.2	2.4
	여성 평균	년	1.7	2.2	2.2
해고 <sup>4)</sup>	해고된 직원 수	명	0	0	0
	인수합병으로 영향을 받은 직원	명	0	0	0

## 사회 성과

## Social

### 다양성 현황

구분		단위	2020	2021	2022
임원 <sup>1)</sup>	합계	명	1	7	7
	성별	남성	명	1	6
	여성	명	0	1	
	남성 비율	%	100	85.7	
	여성 비율	%	0	14.3	
	30세 미만	명	0	0	
	30세 이상 50세 미만	명	1	3	
	50세 이상	명	0	4	
	30세 미만 비율	%	0	0	
	30세 이상 50세 미만 비율	%	100	42.9	
	50세 이상 비율	%	0	57.1	
고위 관리자 <sup>2)</sup>	합계	명	56	87	96
	성별	남성	명	47	77
	여성	명	9	10	
	남성 비율	%	83.9	88.5	
	여성 비율	%	16.1	11.5	
	30세 미만	명	0	0	
	30세 이상 50세 미만	명	56	87	
	50세 이상	명	0	0	
	30세 미만 비율	%	0	0	
	30세 이상 50세 미만 비율	%	100	100	
	50세 이상 비율	%	0	3.1	
하위 관리자 <sup>3)</sup>	합계	명	26	27	57
	성별	남성	명	22	18
	여성	명	4	9	
	남성 비율	%	84.6	66.7	
	여성 비율	%	15.4	33.3	
	30세 미만	명	0	0	
	30세 이상 50세 미만	명	25	27	
	50세 이상	명	1	0	
	30세 미만 비율	%	0	0	
	30세 이상 50세 미만 비율	%	96.2	100	
	50세 이상 비율	%	3.8	0	

구분		단위	2020	2021	2022
STEM 직군 직원 <sup>5)</sup>	합계	명	223	249	305
	성별	남성	명	109	120
	여성	명	114	129	
	남성 비율	%	48.9	48.2	
	여성 비율	%	51.1	51.8	
	합계	명	307	471	563
	성별	남성	명	243	372
	여성	명	64	99	
	남성 비율	%	79.2	79.0	
	여성 비율	%	20.8	21.0	
외국인 직원 직원 <sup>4)</sup>	합계	명	6	4	5
	비율	%	0.9	0.4	0.4
	해외 거주 직원 비율	%	0	0	0
	국적별	한국	명	649	918
	미국	명	3	2	
	호주	명	1	1	
	캐나다	명	1	1	
	그 외 국가	명	1	0	
	장애인 직원 수	명	4	2	2
	장애인 직원 비율	%	0.6	0.2	0.2
장애인 직원 직원 <sup>4)</sup>	합계	명	223	249	305
	성별	남성	명	109	120
	여성	명	114	129	
	남성 비율	%	48.9	48.2	
	여성 비율	%	51.1	51.8	
	합계	명	307	471	563
	성별	남성	명	243	372
	여성	명	64	99	
	남성 비율	%	79.2	79.0	
	여성 비율	%	20.8	21.0	

1) 연도별 12월 31일 기준 임원 수에 등기이사만 포함하였으며, 2021년도부터 대표이사, 사외이사, 기타비상무이사로 집계

2) 팀장급 이상~임원 직전 관리자 수를 집계

3) 셀장급 이상~팀장 직전 관리자 수를 집계

4) 매출 발생 부서 직원은 2020년 서비스 사업 직군, 2021년부터는 비즈니스 직군과 프로덕트 직군 직원 기준

5) STEM(Science, Technology, Engineering, Mathematics)직군 직원은 기술 직군 인원을 집계

## 사회 성과

## Social

### 직원 교육 현황

구분		단위	2020	2021	2022
교육 대상자	합계	명	655	922	1,114
	계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	명	638	877 1,068
		기간제 근로자	명	17	45 46
전체 교육 시간		시간	8,659	15,709	20,877
평균 교육 시간	1인당 교육 시간	시간/명	13.2	17.0	18.7
	교육 유형별	온보딩	시간/명	12.0	9.8 10.2
		지식 공유	시간/명	1.0	1.7 1.5
1인당 교육 훈련 비용		원/명	95,931	157,606	162,493

### 성과 평가 및 보상 현황

구분		단위	2020	2021	2022
정기 성과 평가를 받은 임직원 <sup>1)</sup>	합계	명	587	786	1,016
	성별	남성	명	371	493 625
		여성	명	216	293 391
		남성 비율	%	63.2	62.7 61.5
	계약 형태별	여성 비율	%	36.8	37.3 38.5
		기간의 정함이 없는 근로자	명	587	786 1,007
		기간제 근로자	명	0	0 9
		기간의 정함이 없는 근로자	%	100	100 100
		기간제 근로자	%	0	0 0
직원 평균 급여	전체	백만 원	63	80	75
	성별	남성	백만 원	69	96 84
		여성	백만 원	52	54 63
퇴직연금제도	확정 기여형 (DC)	운용 금액	백만 원	45	226 254
		가입 인원	명	5	29 35
	확정 급여형 (DB)	운용 금액	백만 원	8,398	11,322 24,291
		가입 인원	명	413	559 790

1) 임원 및 정규직 크루 중 당해년도 1월 1일부터 12월 31일 사이 일정 기간 이상 실제 근무한 크루 대상

## 사회 성과

## Social

### 육아휴직 현황

구분		단위	2020	2021	2022
대상 인원	남성	명	137	176	144
	여성	명	5	19	17
사용 인원	남성	명	1	0	11
	여성	명	2	7	14
복귀 예정 인원 <sup>1)</sup>	남성	명	0	1	3
	여성	명	1	3	10
복귀 인원	남성	명	0	1	3
	여성	명	1	3	10
복귀 후 12개월 동안 근무 유지 인원	남성	명	0	0	1
	여성	명	1	1	2
복귀율 <sup>2)</sup>	남성	%	0	100	100
	여성	%	100	100	100
복귀 유지율 <sup>3)</sup>	남성	%	0	0	100
	여성	%	100	100	66.7

### 노사관계 및 조직문화

구분		단위	2020	2021	2022
사업 주요 변화에 대해 사전 고지하는 기간		일	N/A	N/A	50
임직원 만족도	일하기 좋은 회사 인증	-	-	-	12월 14일 획득
	만족도 조사 주기	-	연 1회	연 1회	연 1회
	만족도 조사 결과	%	44.9	67.7	59.4
임직원 참여도		%	74.1	76	64.1
임직원 고충처리	고충 신고 건수	건	1	0	0
	고충 처리 건수	건	1	0	0
	고충 처리율	%	100	N/A	N/A
차별 사건	접수 건수	건	0	0	0

### 산업안전보건

구분		단위	2020	2021	2022
업무 관련 부상	산업안전보건 관리 체계	적용 근로자 수 <sup>4)</sup>	명	705	920
	재해율 <sup>5)</sup>	100만 시간당 부상 발생 건수	0	0	0
	사망 건수	건	0	0	0
	부상 건수	건	0	0	0
결근율 <sup>6)</sup>		%	0.2	0.2	0.9

### 협력사 현황

구분		단위	2020	2021	2022
협력사 수	총 등록업체	개 사	80	162	190
	장기 거래업체 <sup>7)</sup>	개 사	0	19	67

### 파트너 상생 활동

구분		단위	2020	2021	2022
신규 인력 양성	지원 금액	백만 원	0	0	41
코로나19 지원	지원 금액	백만 원	0	0	15

1) 이전년도에 육아휴직 사용을 신청한 인원 중 당해년도 내 복귀 예정인 인원과 당해년도 육아휴직 사용 신청 후 당해년도 복귀 예정자

2) 복귀율=(육아휴직 종료 후 복귀한 인원)/(이전 보고기간 육아휴직 사용 후 해당년도 복귀 예정인 인원+당해년도 육아휴직 사용 후 당해년도 복귀 예정인 인원)×100

3) 복귀 유지율=(육아휴직 복귀 후 12개월 동안 근무를 유지한 인원)/(이전 보고기간 동안 육아휴직 복귀한 인원)×100

4) 금감원 감사 데이터 기준 도급 인원으로, 2021년은 도급근로자 산출 불가로 정규직 및 파견직만 포함

5) 산업재해율=(업무 관련 부상 건수)/(연 근로시간)×1,000,000시간

6) 대상 임직원의 병가 사용 일수의 합을 결근일로 상정하였으며 2022년 코로나19 확산으로 직원 병가 사용일 수가 증가하여 2021년 대비 결근율 증가

7) 2년 이상 계약이 지속된 업체

## 사회 성과

## Social

### 정보보호 현황

구분		단위	2020	2021	2022
개인정보 취급자 교육	교육 대상	명	573	903	926
	이수자	명	573	862	926
	1인당 교육 시간	시간/명	1	2	2
정보보안 교육	임직원	교육 대상 <sup>1)</sup>	명	638	921
		이수자	명	638	921
		이수율	%	100	100
	협력사	교육 대상	명	201	126
		이수자	명	201	126
		이수율	%	100	100
개인정보 취급 관련 불만 및 침해 현황	외부로부터 접수된 불만 건수	건	0	0	0
	규제기관으로부터 접수된 불만 건수	건	0	0	0
	개인정보 침해 건수	건	0	0	0
	개인정보 침해로 영향 받은 사용자	명	0	0	0
	개인식별정보(PII) 관련 침해 비율	%	0	0	0
	2차 목적으로 정보가 사용된 사용자	명	0	0	0
	법적 절차로 인한 금전적 손실액	백만 원	0	0	0
정부로부터의 정보 요청 현황	고객 정보 요청 건수	건	2,410	3,704	5,528
	정보 요청된 사용자 수	명	2,481	4,806	14,386
	공개된 정보 요청 비율	%	80.4	71.7	62.4

### 사용자 만족

구분		단위	2020	2021	2022
사용자 VOC 관리	접수 건수	건	874,907	1,145,389	985,463
	처리 건수	건	874,907	1,145,389	985,463
	처리율	%	100	100	100
서비스 불편 현황	접수 건수	건	13	6	6
	접수 원인	성능 문제	건	7	2
		서비스 중단	건	6	4
	전체 사용 중단 시간	시간	44시간 8분	15시간 8분	12시간 20분

1) 정보보안 교육 실시 시점의 차이로 당해년도 12월 31일 기준 전 임직원 수와 교육 대상자 수 차이 발생

## 지배구조 성과

## Governance

### 이사회 현황

구분			단위	2020	2021	2022
이사회 구성	합계		명	5	7	7
	유형별	사내이사 <sup>1)</sup>	명	5	3	3
		사외이사	명	0	4	4
이사회 운영	개최 횟수		회	17	18	10
	사외이사 평균 참석률		%	N/A	95.5	95.0
	안건수	결의	건	53	46	27
		보고	건	3	13	17

### 이사회 내 위원회 현황

구분			단위	2020	2021	2022
감사위원회 <sup>2)</sup>	사외이사 비율		%	N/A	100	100
	개최 횟수		회	N/A	3	7
	안건수	결의	건	N/A	3	9
		보고	건	N/A	5	13
내부거래위원회 <sup>3)</sup>	사외이사 비율		%	N/A	100	100
	개최 횟수		회	N/A	3	2
	안건수	결의	건	N/A	4	2
		보고	건	N/A	0	0
사외이사후보추천위원회 <sup>4)</sup>	사외이사 비율		%	N/A	100	100
	개최 횟수		회	N/A	1	2
	안건수	결의	건	N/A	1	3
		보고	건	N/A	0	0
ESG위원회 <sup>5)</sup>	사외이사 비율		%	N/A	N/A	N/A
	개최 횟수		회	N/A	N/A	N/A
	안건수	결의	건	N/A	N/A	N/A
		보고	건	N/A	N/A	N/A
보상위원회 <sup>6)</sup>	사외이사 비율		%	N/A	N/A	N/A
	개최 횟수		회	N/A	N/A	N/A
	안건수	결의	건	N/A	N/A	N/A
		보고	건	N/A	N/A	N/A

### 윤리교육 현황

구분		단위	2020	2021	2022
윤리 교육 현황 <sup>6)</sup>	교육 대상	명	N/A	925	1,074
	이수자	명	N/A	925	1,074
	이수율	%	-	100	100
신규 입사자 대상 윤리경영 및 준법 실천 서약	서약자	명	231	334	294
	서약률	%	100	100	100
	교육 대상	명	655	922	1,114
장애인 인식개선 교육	이수자	명	655	922	1,114
	이수율	%	100	100	100
	교육 대상	명	655	922	1,114
성적 괴롭힘 예방 교육	이수자	명	655	922	1,114
	이수율	%	100	100	100
	교육 대상	명	655	922	1,114
직장 내 괴롭힘 교육	이수자	명	655	922	1,114
	이수율	%	100	100	100
	교육 대상	명	655	922	1,114

1) 사외이사가 아닌 이사는 사내이사로 분류

2) 감사위원회 2021년 신설

3) 내부거래위원회 2021년 신설

4) 사외이사후보추천위원회 2021년 신설

5) ESG위원회 2023년 신설

6) 보상위원회 2023년 신설

7) 전 직원 대상 윤리교육 2021년부터 시행

## 지배구조 성과

## Governance

### 윤리경영 현황

구분		단위	2020	2021	2022
한라인 제보 현황	전체	건	2	3	4
	성적 괴롭힘	건	1	2	0
	직장 내 괴롭힘	건	1	1	2
	배임/횡령	건	0	0	0
	뇌물수수 등 반부패	건	0	0	0
	기타	건	0	0	2
	견책	건	2	0	1
	감봉	건	0	1	0
	정직	건	0	1	1
	해고	건	0	0	0
반부패/반경쟁 행위 관련 사건	기타	건	0	1	2
	규제 위반 건수	건	0	0	0
반부패/반경쟁 행위 관련 사건	벌금 납부액	백만 원	0	0	0

### 법인세 납부 현황

구분		단위	2020	2021	2022
법인세 납부 현황	세전이익	백만 원	-25,768	-25,951	-7,665
	명목 세액	백만 원	-717	7,912	-34,460
	유효세율	%	N/A	N/A	N/A
	납부 세액	백만 원	1,075	1,495	2,109
	납부세율	%	N/A	N/A	N/A

### 이해관계자별 가치 분배

구분		단위	2020	2021	2022
주주/투자자	배당금 및 이자비용	백만 원	4,323	5,057	6,617
크루	인건비 및 복리후생비	백만 원	88,661	169,894	175,148
파트너	상품·제품 원가, 결제대행수수료 등	백만 원	136,926	184,346	213,825
커뮤니티	기부금	백만 원	0	30	713

### 국가별 세금 납부 현황

구분		단위	2020	2021	2022
국내	매출액	백만 원	284,371	458,647	521,671
	세전이익	백만 원	-25,768	-25,951	-7,665
	법인세 비용	백만 원	-717	7,912	-34,460
	납부한 세금	백만 원	1,075	1,495	2,109

1) 윤리, 반부패 관련 제보 접수 이후 조사 결과가 확정된 사안을 집계

## 카카오페이지증권

### 직원 현황<sup>1)</sup>

구분		단위	2022
합계		명	348
성별	남성	명	230
	여성	명	118
연령별	30세 미만	명	40
	30세 이상 50세 미만	명	277
	50세 이상	명	31
계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	소계	명 272
		남성	명 167
		여성	명 105
	기간제 근로자	소계	명 76
		남성	명 61
		여성	명 15
직군별	사무직	소계	명 218
		남성	명 123
		여성	명 95
	기술직	소계	명 130
		남성	명 108
		여성	명 22

### 채용 현황

구분		단위	2022
합계		명	167
성별	남성 비율	%	61.1
	여성 비율	%	38.9
연령별	30세 미만 비율	%	17.4
	30세 이상 50세 미만 비율	%	78.4
	50세 이상 비율	%	4.2
내부 채용 비율 <sup>2)</sup>		%	0.006
평균 채용 비용	백만 원		17.6

### 이직 현황

구분		단위	2022
자발적 이직	합계	명	87
	성별	남성	명 37
		여성	명 50
	연령별	30세 미만	명 10
		30세 이상 50세 미만	명 54
		50세 이상	명 23
자발적 이직률		%	33.3

### 다양성 현황

구분		단위	2022
임원 <sup>3)</sup>	합계	명	7
	성별	남성 비율	% 100
		여성 비율	% 0
	연령별	30세 미만 비율	% 0
		30세 이상 50세 미만 비율	% 28.6
		50세 이상 비율	% 71.4
고위 관리자 <sup>4)</sup>	합계	명	56
	성별	남성 비율	% 85.7
		여성 비율	% 14.3
	연령별	30세 미만 비율	% 0
		30세 이상 50세 미만 비율	% 67.9
		50세 이상 비율	% 32.1

구분		단위	2022
하위 관리자 <sup>5)</sup>	합계	명	0
	성별	남성 비율	% 0
		여성 비율	% 0
	연령별	30세 미만 비율	% 0
		30세 이상 50세 미만 비율	% 0
		50세 이상 비율	% 0

구분		단위	2022
외국인 직원	합계	명	71
	성별	남성 비율	% 85.9
		여성 비율	% 14.1
	STEM 직군 직원 <sup>7)</sup>	합계	명 129
		성별	% 82.9
		여성 비율	% 17.1
국적별	합계	명	1
	비율	%	0.3
		% 해외 거주 직원 비율	0
	한국	명	347
		미국	명 1
		호주	명 0
장애인 직원	캐나다	명	0
	그 외 국가	명	0
		장애인 직원 수	명 0
		장애인 직원 비율	% 0

- 1) 12월 31일 기준 직원의 수로 등기이사는 제외  
 2) 전체 채용 인원 중 내부 인사 이동을 통해 채용이 이루어진 비율  
 3) 연도별 12월 31일 기준 임원 수에 등기이사만 포함하였으며, 대표이사, 사외이사, 기타비상무이사로 집계  
 4) 팀장급 이상~임원 직전 관리자 수를 집계  
 5) 셀장급 이상~팀장 직전 관리자 수를 집계  
 6) 매출 발생 부서 서비스비즈 직군 인원으로 집계  
 7) STEM(Science, Technology, Engineering, Mathematics)  
 직군 직원은 테크 및 시큐리티 직군 인원을 집계

## 카카오페이지증권

### 직원 교육 현황

구분		단위	2022
교육 대상자	합계	명	348
	계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	명 272
		기간제 근로자	명 76
전체 교육 시간		시간	4370
평균 교육 시간	1인당 교육 시간	시간/명	7
1인당 교육 훈련 비용		원/명	75,885

### 정보보호 현황

구분		단위	2022
개인정보 취급자 교육	교육 대상	명	343
	이수자	명	343
	1인당 교육 시간	시간/명	1
정보보안 교육	임직원	교육 대상	명 343
		이수자	명 343
		이수율	% 100
	협력사	교육 대상	명 3
		이수자	명 3
		이수율	% 100
개인정보 취급 관련 불만 및 침해 현황	외부로부터 접수된 불만 건수	건	0
	규제기관으로부터 접수된 불만 건수	건	0

1) 2022년 윤리교육은 법정의무교육으로 시행

2) 윤리 교육 실시 시점의 차이로 12월 31일 기준 신규입사자 수와 교육 대상자 수 차이 발생

### 윤리 교육<sup>1)</sup> 현황

구분		단위	2022
전 직원 윤리 교육	교육 대상	명	348
	이수자	명	348
	이수율	%	100
신규 입사자 윤리 교육 <sup>2)</sup>	교육 대상	명	170
	이수자	명	170
	교육 과정 수	개	12
장애인 인식개선 교육	교육 대상	명	348
	이수자	명	348
	이수율	%	100
성적 괴롭힘 예방 교육	교육 대상	명	348
	이수자	명	348
	이수율	%	100
직장 내 괴롭힘 교육	교육 대상	명	348
	이수자	명	348
	이수율	%	100

### 윤리경영 현황

구분		단위	2022
유형별	전체	건	0
	성적 괴롭힘	건	0
	직장 내 괴롭힘	건	0
	배임/횡령	건	0
	뇌물수수 등 반부패	건	0
	기타	건	0
조치 결과	견책	건	0
	감봉	건	0
	정직	건	0
	해고	건	0
	기타	건	0
	규제 위반 건수	건	0
반부패/반경쟁 행위 관련 사건		벌금 납부액	백만 원 0

## 카카오페이 손해보험

### 직원 현황<sup>1)</sup>

구분		단위	2022
합계		명	118
성별	남성	명	78
	여성	명	40
연령별	30세 미만	명	12
	30세 이상 50세 미만	명	105
	50세 이상	명	1
계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	소계	명 118
		남성	명 78
		여성	명 40
	기간제 근로자	소계	명 0
		남성	명 0
		여성	명 0
직군별	사무직	소계	명 118
		남성	명 78
		여성	명 40
	기술직	소계	명 0
		남성	명 0
		여성	명 0

### 채용 현황

구분		단위	2022
합계		명	67
성별	남성 비율	%	61.2
	여성 비율	%	38.8
연령별	30세 미만 비율	%	11.9
	30세 이상 50세 미만 비율	%	88.1
	50세 이상 비율	%	0
내부 채용 비율 <sup>2)</sup>		%	0
평균 채용 비용	백만 원		2.9

### 이직 현황

구분		단위	2022
자발적 이직	합계	명	24
	성별	남성	명 14
		여성	명 10
	연령별	30세 미만	명 2
		30세 이상 50세 미만	명 22
		50세 이상	명 0
자발적 이직률 <sup>3)</sup>		%	N/A

### 다양성 현황

구분		단위	2022
임원 <sup>4)</sup>	합계	명	4
	성별	남성 비율	% 100
		여성 비율	% 0
	연령별	30세 미만 비율	% 0
		30세 이상 50세 미만 비율	% 0
		50세 이상 비율	% 100
고위 관리자 <sup>5)</sup>	합계	명	21
	성별	남성 비율	% 71.4
		여성 비율	% 28.6
	연령별	30세 미만 비율	% 0
		30세 이상 50세 미만 비율	% 100
		50세 이상 비율	% 0
하위 관리자 <sup>6)</sup>	합계	명	0
	성별	남성 비율	% 0
		여성 비율	% 0
	연령별	30세 미만 비율	% 0
		30세 이상 50세 미만 비율	% 0
		50세 이상 비율	% 0

구분		단위	2022
매출 발생 부서 직원 <sup>7)</sup>	합계	명	37
	성별	남성 비율	% 43.2
		여성 비율	% 56.8
	STEM 직군 직원 <sup>8)</sup>	합계	명 60
		남성 비율	% 80.0
		여성 비율	% 20.0
외국인 직원	합계	명	0
	국적별	비율	% 0
		해외 거주 직원 비율	% 0
	한국	한국	명 118
		미국	명 0
		호주	명 0
	캐나다	캐나다	명 0
		그 외 국가	명 0
장애인 직원	장애인 직원 수	명	1
	장애인 직원 비율	%	0.8

1) 12월 31일 기준 직원의 수로 등기이사는 제외

2) 전체 채용 인원 중 내부 인사 이동을 통해 채용이 이루어진 비율

3) 2022년 사업 출범으로 자발적 이직률 산정 불가

4) 연도별 12월 31일 기준 임원 수에 등기이사만 포함하였으며, 대표이사, 사외이사, 기타비상무이사, 감사 위원으로 집계

5) 팀장급 이상~임원 직전 관리자 수를 집계

6) 세장급 이상~팀장 직전 관리자 수를 집계

7) 매출 발생 부서 직원은 비즈니스, 프로덕트 직군 직원 기준

8) STEM(Science, Technology, Engineering, Mathematics)  
직군 직원은 기술 직군 인원을 집계

## 카카오페이지 손해보험

### 직원 교육 현황

구분		단위	2022
교육 대상자	합계	명	118
	계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	명 118
		기간제 근로자	명 0
전체 교육 시간		시간	1,377
평균 교육 시간	1인당 교육 시간	시간/명	11.67
1인당 교육 훈련 비용		원/명	7,815

### 정보보호 현황

구분		단위	2022
개인정보 취급자 교육	교육 대상	명	111
	이수자	명	111
	1인당 교육 시간	시간/명	1.6
정보보안 교육	임직원	교육 대상	명 111
		이수자	명 111
		이수율	% 100
	협력사	교육 대상	명 50
		이수자	명 50
		이수율	% 100
개인정보 취급 관련 불만 및 침해 현황	외부로부터 접수된 불만 건수	건	0
	규제기관으로부터 접수된 불만 건수	건	0

1) 2022년 윤리 교육은 법정의무교육으로 시행

2) 등기이사 포함 전직원 대상 윤리 교육

3) 윤리 교육 실시 시점의 차이로 12월 31일 기준 신규입사자 수와 교육 대상자 수 차이 발생

### 윤리 교육<sup>1)</sup> 현황

구분		단위	2022
전 직원 <sup>2)</sup> 윤리 교육	교육 대상	명	120
	이수자	명	120
	이수율	%	100.0
신규 입사자 윤리 교육 <sup>3)</sup>	교육 대상	명	63
	이수자	명	63
	교육 과정 수	개	3
장애인 인식개선 교육	교육 대상	명	120
	이수자	명	120
	이수율	%	100.0
성적 괴롭힘 예방 교육	교육 대상	명	120
	이수자	명	120
	이수율	%	100.0
직장내 괴롭힘 교육	교육 대상	명	120
	이수자	명	120
	이수율	%	100.0

### 윤리경영 현황

구분		단위	2022
유형별	전체	건	0
	성적 괴롭힘	건	0
	직장 내 괴롭힘	건	0
	배임/횡령	건	0
	뇌물수수 등 반부패	건	0
	기타	건	0
조치 결과	견책	건	0
	감봉	건	0
	정직	건	0
	해고	건	0
	기타	건	0
반부패/반경쟁 행위 관련 사건	규제 위반 건수	건	0
	벌금 납부액	백만 원	0

## KP보험서비스

### 직원 현황<sup>1)</sup>

구분		단위	2022
합계		명	52
성별	남성	명	32
	여성	명	20
연령별	30세 미만	명	2
	30세 이상 50세 미만	명	49
	50세 이상	명	1
계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	소계	명 52
		남성	명 32
		여성	명 20
	기간제 근로자	소계	명 0
		남성	명 0
		여성	명 0
직군별	사무직	소계	명 23
		남성	명 13
		여성	명 10
	기술직	소계	명 29
		남성	명 19
		여성	명 10

### 채용 현황

구분		단위	2022
합계		명	14
성별	남성 비율	%	50.0
	여성 비율	%	50.0
연령별	30세 미만 비율	%	14.3
	30세 이상 50세 미만 비율	%	85.7
	50세 이상 비율	%	0
내부 채용 비율 <sup>2)</sup>		%	0
평균 채용 비용	백만 원		2.2

### 이직 현황

구분		단위	2022
자발적 이직	합계	명	9
	성별	남성	명 5
		여성	명 4
	연령별	30세 미만	명 0
		30세 이상 50세 미만	명 9
		50세 이상	명 0
자발적 이직률 <sup>3)</sup>			% N/A

### 다양성 현황

구분		단위	2022
임원 <sup>4)</sup>	합계	명	1
	성별	남성 비율	% 100
		여성 비율	% 0
	연령별	30세 미만 비율	% 0
		30세 이상 50세 미만 비율	% 100
		50세 이상 비율	% 0
고위 관리직 <sup>5)</sup>	합계	명	5
	성별	남성 비율	% 100
		여성 비율	% 0
	연령별	30세 미만 비율	% 0
		30세 이상 50세 미만 비율	% 100
		50세 이상 비율	% 0
하위 관리직 <sup>6)</sup>	합계	명	11
	성별	남성 비율	% 81.8
		여성 비율	% 18.2
	연령별	30세 미만 비율	% 0
		30세 이상 50세 미만 비율	% 90.9
		50세 이상 비율	% 9.1

구분		단위	2022
매출 발생 부서 직원 <sup>7)</sup>	합계	명	16
	남성 비율	%	62.5
STEM 직군 직원 <sup>8)</sup>	여성 비율	%	37.5
	합계	명	29
	남성 비율	%	65.5
외국인 직원	여성 비율	%	34.5
	합계	명	1
	비율	%	1.9
	해외 거주 직원 비율	%	0
	한국	명	51
		미국	명 1
국적별	호주	명	0
	캐나다	명	0
	그 외 국가	명	0
	장애인 직원 수	명	0
장애인 직원 비율	장애인 직원 비율	%	0

- 1) 12월 31일 기준 직원의 수로 등기이사는 제외  
 2) 전체 채용 인원 중 내부 인사 이동을 통해 채용이 이루어진 비율  
 3) 2022년 사업 출범으로 자발적 이직률 산정 불가  
 4) 연도별 12월 31일 기준 임원 수에 등기이사만 포함하였으며, 대표이사, 사외이사, 기타비상무이사로 집계  
 5) 팀장급 이상~임원 직전 관리자 수를 집계  
 6) 셀장급 이상~팀장 직전 관리자 수를 집계  
 7) 매출 발생 부서 직원은 거래처/고객사와 직접 업무를 진행하는 부서의 인원을 집계  
 8) STEM(Science, Technology, Engineering, Mathematics) 직군 직원은 개발실 소속 인원을 집계

## KP보험서비스

### 직원 교육 현황

구분			단위	2022
교육 대상자	합계		명	52
	계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	명	52
		기간제 근로자	명	0
전체 교육 시간		시간	349	
평균 교육 시간	1인당 교육 시간	시간/명	6.6	
1인당 교육 훈련 비용		원/명	25,189	

### 정보보호 현황

구분			단위	2022
개인정보 취급자 교육	교육 대상		명	53
	이수자		명	53
	1인당 교육 시간	시간/명	1	
정보보안 교육	임직원	교육 대상	명	53
		이수자	명	53
		이수율	%	100
	협력사	교육 대상	명	0
		이수자	명	0
		이수율	%	0
개인정보 취급 관련 불만 및 침해 현황	외부로부터 접수된 불만 건수	건	0	
	규제기관으로부터 접수된 불만 건수	건	0	

1) 2022년 윤리 교육은 법정의무교육으로 시행

2) 등기이사 포함 전 직원 대상 윤리 교육

### 윤리 교육<sup>1)</sup> 현황

구분			단위	2022
전 직원 <sup>2)</sup> 윤리 교육	교육 대상		명	53
	이수자		명	53
	이수율		%	100
신규 입사자 윤리 교육	교육 대상		명	14
	이수자		명	14
	교육 과정 수		개	4
장애인 인식개선 교육	교육 대상		명	53
	이수자		명	53
	이수율		%	100
성적 괴롭힘 예방 교육	교육 대상		명	53
	이수자		명	53
	이수율		%	100
직장내 괴롭힘 교육	교육 대상		명	53
	이수자		명	53
	이수율		%	100

### 윤리경영 현황

구분			단위	2022
유형별	전체		건	0
	성적 괴롭힘		건	0
	직장 내 괴롭힘		건	0
	배임/횡령		건	0
	뇌물수수 등 반부패		건	0
	기타		건	0
조치 결과	견책		건	0
	감봉		건	0
	정직		건	0
	해고		건	0
	기타		건	0
	규제 위반 건수		건	0
반부패/반경쟁 행위 관련 사건		벌금 납부액	백만 원	0

# Reporting Methodology



## 보고 접근법

카카오페이지의 ESG 보고서 발간은 회사의 지속가능성 전략, 추진 조직, 관리 체계, 프로그램, 활동 및 성과 등을 이해관계자 여러분과 공유하는데 그 목적이 있습니다. 또한 카카오페이지의 ESG 전략을 실현하기 위해 지난 한 해 노력한 활동과 성과를 보고서를 통해 투명하게 공개함으로써 이해관계자의 신뢰를 제고하고자 합니다.

보고서를 작성하는 데 있어 국제 지속가능성 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiatives) Standards, ISSB(International Sustainability Standards Board)의 기준 및 미국 지속가능성 회계기준인 SASB(Sustainability Accounting Standards Board)의 Software & IT Services 산업 표준에 따라 작성하였으며, 재무 성과는 별도 언급이 없을 경우 한국채택국제회계기준(K-IFRS) 연결 재무재표 기준으로 작성하였습니다. 또한 TCFD 권고안에 기반하여 회사의 기후변화 대응 현황을 상세히 공개하고 있습니다. 나아가 카카오페이지는 UN Global Compact 회원사로 인권 · 노동 · 환경 · 반부패 분야의 10대 원칙 준수와 지속가능발전목표(SDGs, Sustainable Development Goals) 달성을 위한 이행 활동을 본 보고서에 반영하고 있습니다.

## 보고 기간 및 범위

보고서에 수록된 정보는 2022년 1월 1일부터 2022년 12월 31일 기간 동안의 성과입니다. 2023년 상반기 정보가 일부 포함되었으며, 보고서 내 별도 표시하였습니다. 정량 성과의 경우 연도별 추이 분석이 가능하도록 최근 3개년(2020년~2022년) 수치를 제공하고 있습니다.

보고 정보의 범위는 재무 성과는 연결 기준, 비재무 성과는 카카오페이지(별도 기준) 성과를 중심으로 보고하였습니다. 일부 비재무 성과의 경우 주요 자회사(카카오페이지증권, 카카오페이지손해보험, KP보험서비스)의 성과를 포함하고 있으며, 해당 자회사의 성과임을 본문 내 별도 표시하고 있습니다. 회사의 ESG 영역별 정량 성과(본 보고서 71~78 페이지)의 경우 별도 기준으로 작성되었습니다.

## 사회 성과 산정 기준

보고서에 수록된 사회 성과 중 인력 현황, 교육 현황 및 윤리경영 현황에 대한 데이터는 본 보고서 79~84 페이지에 각 자회사 별도 기준으로 함께 보고하고 있습니다.

## 환경 성과 산정 기준

보고서에 수록된 환경 성과 중, 온실가스 배출 현황, 에너지 사용 현황, 용수 사용 현황은 카카오페이지(별도 기준)의 국내 사업장(판교 아지트, 임차 오피스), 임차 데이터센터 및 콜센터의 최근 4개년 데이터를 산정하였습니다. 이 중 온실가스 배출량 데이터의 경우, DNV(DNV BUSINESS ASSURANCE)로부터 제 3자 검증을 받아 데이터의 신뢰성을 확보하였습니다.

주제	지표	보고 위치	비고
<b>General Disclosures</b>			
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 조직 상세	7, 57	
	2-2 조직의 지속가능성 보고에 포함된 기업	2	
	2-3 보고 기간, 보고 빈도, 문의처	2	
	2-4 정보의 재기술	-	최초 발간 보고서로 정보 수정 등 해당 사항 없음
	2-5 외부 검증	97	
	2-6 사업 활동, 공급망, 기타 비즈니스 관계	52	
	2-7 임직원	72-73	
	2-8 임직원이 아닌 근로자	-	사업보고서 314p
	2-9 이사회 구조 및 구성	58-62	
	2-10 이사회 추천 및 선정	58, 61	
	2-11 이사회 의장	58	
	2-12 영향 관리를 감독하는 이사회 역할	61-62	
	2-13 영향 관리에 대한 책임 위임	60-62	
	2-14 지속가능성 보고에 대한 이사회의 역할	21	
	2-15 이해 상충	58	2021년 기업지배구조보고서 57p
	2-16 주요 사항에 대한 커뮤니케이션	60, 62, 77	
	2-17 이사회의 집단 지식, 역량	61-62	
	2-18 이사회 성과 평가	61-62	
	2-19 보수 정책	61-62	2021년 기업지배구조보고서 55p
	2-20 보수 결정 절차	61	
	2-21 연간 총 보수 비율	61, 74	
	2-22 지속가능한 발전 전략에 대한 성명	5-6	
	2-23 정책 약속	33	
	2-24 정책 약속 이행	33-35	
	2-25 부정적 영향 해결을 위한 절차	34, 63	
	2-26 자문 및 고충처리 메커니즘	34, 44, 63	
	2-27 법률 및 규정 준수	78	사업보고서 330p 3. 제재 등과 관련된 사항
	2-28 협회 멤버십 현황	95	
	2-29 이해관계자 참여 방식	20	
	2-30 단체교섭 협약	34	

주제	지표	보고 위치	비고
<b>Material Topics</b>			
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 중요 토픽 결정 프로세스	21	
	3-2 중요 토픽 목록	22	최초 발간 보고서로 변동사항 없음
<b>상품 및 서비스 혁신</b>			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 중요 토픽 경영방침	9-11, 20, 22	해당 중요 토픽에 해당하는 GRI Topic Standards 없음
<b>온실가스 배출, 친환경 상품 및 서비스</b>			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 중요 토픽 경영방침	14, 20, 22, 28-30	
GRI 302: Energy 2016	302-1 조직 내 에너지 소비	71	
	302-2 조직 외부 에너지 소비	71	
	302-3 에너지 집약도	71	
GRI 305: Emissions 2016	305-1 직접 온실가스 배출량(Scope 1)	71, 96	
	305-2 간접 온실가스 배출량(Scope 2)	71, 96	
	305-3 기타 간접 온실가스 배출량(Scope 3)	71, 96	
	305-4 온실가스 배출량 집약도	71, 96	
<b>윤리경영 강화</b>			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 중요 토픽 경영방침	16, 20, 22, 63-65	
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2 반부패 정책과 관련된 커뮤니케이션 및 훈련	63, 77	
	205-3 확인된 부패사건과 이에 대한 조치	78	
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1 반경쟁 행위, 반독점 및 독점 행위에 대한 법적 조치	78	

주제	지표	보고 위치	비고
<b>Material Topics</b>			
<b>인재 영입 및 유지</b>			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽 경영방침	15, 20, 22, 36-40
GRI 401: Employment 2016	401-1	신규 채용 및 이직자	72
	401-2	상근직 근로자에게만 제공되는 혜택	36-38, 40
	401-3	육아휴직	75
<b>임직원 성과 평가 및 보상</b>			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽 경영방침	15, 20, 22, 38, 74
GRI 404: Training and Education 2016	404-3	정기 성과평가 및 경력개발 점검을 받은 임직원 비율	74
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-2	남녀 기본급 및 보수의 비율	74
<b>사회책임 경영, 금융 리터러시 향상</b>			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽 경영방침	15, 20, 22, 53-54
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1	인프라 투자 및 서비스 지원	53-54
	203-2	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	47-48, 53-54
<b>개인정보 보호</b>			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽 경영방침	15, 20, 22, 49-51
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만	76

# ISSB Index

ISSB(International Sustainability Standards Board, 국제지속가능성기준위원회)는 자본시장 내 전세계적으로 통용될 수 있는 지속가능성 표준을 제정하기 위해 설립되었습니다. 카카오페이지는 ISSB 공시 요구사항에 선제적으로 대응하기 위해 2022년 3월 공개된 초안을 바탕으로 지배구조, 전략, 위험관리, 지표 및 목표의 4개 영역에 대한 정보를 공시하고자 합니다.



구분	ISSB SI 일반요구 사항 주요 조항 <sup>1)</sup>	보고 위치
지배구조	지속가능성 관련 위험 및 기회에 대한 거버넌스 책임이 있는 의사결정 기구 명칭 의사결정 기구의 위임 사항 역량 확보 방법 보고 빈도 목표 설정 및 성과지표의 보상 정책 포함 여부 경영진의 역할	62
전략	지속가능성 관련 위험 및 기회에 대응하기 위한 기업의 전략 유의적인 지속가능성 관련 위험 및 기회 기업의 사업 및 가치사슬 전반에 미치는 영향 기업의 전략 및 의사결정에 미치는 영향	13-16
위험 및 기회	지속가능성 관련 위험 및 기회를 식별, 평가 및 관리하는 과정 지속가능성 위험 및 기회 식별 프로세스 지속가능성 위험 및 기회 평가 프로세스 지속가능성 위험 및 기회 관리 체계 전사 리스크 관리 체계와 지속가능성 위험 식별, 평가 및 관리 활동의 통합 여부	33, 42, 49-50, 66-69
지표 및 목표	지속가능성 관련 위험 및 기회를 측정, 감독, 관리하는 방법 지속가능성 관련 목표 지속가능성 관련 성과 지표	28, 30, 36, 47-48, 53-54, 71, 74, 76, 78

1) 2022년 3월 공개된 IFRS 지속가능성 공시 기준 공개 초안을 기준으로 작성

## 지속가능성 공시 주제 및 회계 지표

지표	코드	보고 위치	상세 내용
하드웨어 인프라의 환경 발자국			
(1) 총 에너지 소비량 (2) 그리드 전력 비율 (3) 재생 에너지 비율	TC-SI-130a.1	71	(1) 42.6TJ (2) 99.7% (3) 0%
(1) 총 용수 취수량 (2) 총 용수 소비량, 물 스트레스가 높은 수원 지역의 비율	TC-SI-130a.2	71	(1) 3,234m <sup>3</sup> (2) 판교 아지트, 임차 오피스, 임차 데이터 센터, 콜센터 모두 물 스트레스가 높은 지역에 위치해 있지 않습니다.
데이터센터에 적용된 환경적 고려사항의 접근 방식	TC-SI-130a.3	29	카카오페이는 데이터 센터 에너지 효율화를 통해 에너지 사용량을 줄이고 탄소 배출량을 줄이기 위해 노력하고 있습니다.
개인정보보호 및 표현의 자유			
행동 광고 및 개인정보보호와 관련한 정책 및 관행	TC-SI-220a.1	49-51	카카오페이의 개인정보 처리방침 <sup>1)</sup> 및 보고서 내 '개인정보보호 및 보안'에서 자세한 내용을 확인할 수 있습니다.
2차 목적으로 개인정보가 이용된 건 수	TC-SI-220a.2	76	0건으로, 카카오페이는 사용자의 동의한 목적에 대해서만 고객의 개인정보를 활용합니다.
개인정보보호 관련 법적 절차로 인한 금전적 손실액	TC-SI-220a.3	76	0원
개인정보에 대한			
(1) 법적 열람 요청 건 수 <sup>2)</sup> (2) 정보가 요청된 사용자 수 (3) 요청으로 인한 공개 비율	TC-SI-220a.4	76	(1) 5,528 건 (2) 14,386 명 (3) 62.4%
핵심 제품 및 서비스가 정부의 모니터링, 차단, 콘텐츠 필터링 또는 검열 대상이 되는 국가 리스트	TC-SI-220a.5	-	내부 기준에 따라 관리하고 있습니다.
정보보안			
(1) 정보 침해 건 수 (2) 개인식별정보 (PII, Personally Identifiable Information) 관련 침해 비율 (3) 정보 침해로 인해 영향을 받은 사용자 수	TC-SI-230a.1	76	(1) 0건 (2) 0% (3) 0명
제 3자 사이버 보안 리스크 관리 표준을 포함한 정보보호 리스크의 식별과 해결을 위한 접근법	TC-SI-230a.2	49-51	카카오페이는 2020년 핀테크 업계 최초로 금융보안원의 ISMS-P 인증을 획득하여 유지하고 있습니다. 또한 국제표준 정보보호 인증인 ISO/IEC 27001 인증과 신용카드 업계 국제 정보보안 표준인 PCI-DSS 인증을 획득하여 유지하고 있습니다. 보고서 내 '개인정보보호 및 보안'에서 자세한 내용을 확인할 수 있습니다.

1) 카카오페이 개인정보 처리방침, <https://www.kakaopay.com/terms/privacy>

2) 정부 또는 법 집행 기관으로부터 접수된 요청 건 수

지표	코드	보고 위치	상세 내용
글로벌 인재 채용 및 관리			
(1) 외국인 직원 비율(%) (2) 역외 거주 임직원 비율(%)	TC-SI-330a.1	73	(1) 0.4% (2) 0%
임직원 참여도(%)	TC-SI-330a.2	34, 75	카카오페이지는 매년 10월 '페이하이 (Pay Healthy Index) 조직 건강성 측정' 조사를 통해 임직원의 만족도를 관리하고 있습니다. 2022년 임직원 조직 건강성 측정 결과, '몰입'의 긍정 인식 비율은 78%였습니다.
(1) 경영진 (2) 기술직 (3) 기타 직원에 관한 성별 및 인종/민족별 비율(%)	TC-SI-330a.3	72-73	
지적재산권 보호 및 반경쟁 행위			
반경쟁 행동 규정과 관련한 법적 절차로 인한 금전적 손실액	TC-SI-520a.1	78	0원
기술적 중단으로 인한 시스템적 위험 관리			
(1) 성능 문제 횟수 (2) 서비스 중단 횟수 (3) 총 고객 중단 시간	TC-SI-550a.1	76	(1) 2 건 (2) 4 건 (3) 12시간 20분
운영 상 장애와 관련된 비즈니스 연속성 리스크 설명	TC-SI-550a.2	23-24	카카오페이지의 보고서 내 'Always Connect'에서 자세한 내용 확인할 수 있습니다.

## 활동 지표

지표	코드	보고 위치	상세 내용
(1) 라이선스 또는 가입자 수 (2) 클라우드 기반 비율	TC-SI-000.A	-	(1) 2022년 기준 월간 활성 이용자 수(MAU, Monthly Active Users)는 2,302만 명, 총 거래액(TPV, Total Payment Volume)는 118조 원입니다. (2) -
(1) 데이터 처리 용량 (2) 외주 비율	TC-SI-000.B	-	-
(1) 데이터 저장량 (2) 외주 비율	TC-SI-000.C	-	-

구분	권고안	카카오페이지 활동	보고 위치
지배구조	a. 기후변화와 관련된 위험과 기회에 대한 이사회의 감독을 설명	카카오페이지는 2022년 11월 TCFD 지지 선언을 통해 기후변화 완화를 위한 카카오페이지의 역할을 확인하고, 지속적인 기후변화 대응 노력을 약속했습니다. 카카오페이지는 전사 기후변화 대응을 포함한 환경영향 성과를 관리·감독하는 권한을 보유한 이사회 내 ESG위원회를 운영하며, 연 2회 정기적으로 회의를 개최하여 기후변화 관련 위험을 관리하고 있습니다. 또한 기후변화 관련 이슈를 담당하는 임원으로 ESG협의체장 겸 커뮤니케이션실장이 전담하고, ESG사무국 산하 ESG환경TF는 기후변화 관련 실무 전반을 담당하며 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가합니다.	28, 62
	b. 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할을 설명		
전략	a. 조직이 단기, 중기 및 장기에 걸쳐 확인한 기후변화와 관련된 위험과 기회를 설명	카카오페이지는 경영 관리 계획에 따라 단기는 1년, 중기는 2~4년, 장기는 5~20년으로 정의하고 있습니다. 단기 및 중기적 관점에서 카카오페이지 본사가 위치한 경기도 판교 지역의 이상기후 현상 발생 빈도 역시 낮은 편으로 기후 변화의 물리적 리스크 (Physical risk)에 대한 노출은 적은 편입니다. 그러나 중장기적 관점에서 카카오페이지는 트래픽 증가에 따른 전략 사용량 급증, 탄소배출권 구매 비용 상승 등으로 인해 모회사 카카오와 함께 추진하는 RE100 목표 달성을 위해 재생에너지 크레딧 구매 또는 관련 인프라 확충을 위한 영업외비용이 수반될 것으로 예상하고 있으나, 회사의 사업 수익 및 재무 건전성에 영향을 미칠 수준은 아닙니다. 더불어 카카오페이지는 장기적 관점에서 기후변화와 관련된 기회 요인으로 친환경 상품 및 서비스에 대한 사용자 수요 증가와 관련 서비스 확대를 인식하고 있습니다. 전자문서 발급 등 친환경 서비스를 제공하여 카카오페이지 사용자가 직접 탄소 배출 감축을 실천할 수 있는 기반을 마련할 수 있습니다. 이를 통해 카카오페이지 공급망 전반의 환경영향 저감에 기여할 수 있습니다.	28-30
	b. 기후변화와 관련된 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향을 설명		
	c. 2 °C이하의 시나리오를 포함해 다양한 기후변화와 관련된 시나리오를 고려하여 조직 전략의 회복탄력성을 설명		
위험 관리	a. 기후변화와 관련된 위험을 식별하고 평가하기 위한 조직의 프로세스를 설명	카카오페이지는 기후변화 리스크를 기업이 직면한 주요한 리스크로 인식하고 있으며, 기업활동이 기후변화에 미치는 잠재적 영향뿐 아니라 기후변화 리스크가 회사에 미치는 재무적 영향을 함께 고려합니다. 이에 카카오페이지의 이사회는 기후변화를 포함한 경영상 발생할 수 있는 모든 리스크 요인의 검토, 감독 및 정책 수립 등 리스크 관리 업무를 총괄합니다. 이사회 내 ESG위원회의 운영규정에 기후변화 및 탄소중립 이슈를 부의사항으로 기재하여 그 책임을 명시하고 있습니다. 특히, 2023년에는 ESG 환경TF 주도 하에 환경영향방침 제정 및 목표를 수립하였으며, ESG환경TF에 기후변화 대응 관련 KPI를 부여하여 기후변화 리스크를 면밀히 관리하고 있습니다. 나아가, 재무·비재무 리스크의 통합적 관리를 위하여 대표이사를 위원장으로 하는 전사 리스크 관리조직인 ERM위원회와 리스크 관리 하위조직인 ERM협의체를 신설하여, 기후변화를 포함한 부문별로 발생할 수 있는 재무·비재무 리스크에 대해 선제적, 체계적으로 대응하고 있습니다.	28, 62, 66-67
	b. 기후변화와 관련된 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스를 설명		
	c. 기후변화와 관련된 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험관리에 통합되는 방법에 관해 설명		
지표와 감축 목표	a. 조직의 전략 및 위험관리 프로세스에 따라 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하기 위해 사용된 지표를 공개	카카오페이지는 기후변화 관련 위험과 기회를 평가하기 위한 지표로 온실가스 배출량을 관리하고 있습니다. 카카오페이지는 2022년 9월, 핀테크 업계 최초로 사업장 온실가스 배출량 인벤토리를 구축하고 제3자 검증을 획득하였습니다. 나아가 기후변화 관련 영향을 저감하기 위해 2030년까지 기준연도(2023년) 대비 온실가스 배출량 5% 자발적으로 감축하고, 카카오페이지 소유 및 임차한 법인차량을 100% 친환경 차량으로 전환하겠습니다.	28-29, 71
	b. Scope 1, Scope 2, 그리고 해당되는 경우 Scope 3 온실가스(GHG) 배출량 및 관련 위험을 공개		
	c. 기후변화와 관련된 위험과 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위해 조직에서 사용하는 목표를 설명	<2022년 온실가스 배출량> Scope 1: 18.1 tCO <sub>2</sub> e, Scope 2: 2027.8 tCO <sub>2</sub> e, Scope 3: 36.3 tCO <sub>2</sub> e	

목표	지표	2022 카카오페이지 주요 활동	보고 위치
1 NO POVERTY	(1.4) 2030년까지 빈곤층과 취약계층 대상 경제적 자원에 대해 동등한 권리 부여 및 소액금융을 포함한 금융 서비스 접근성 보장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자립준비 청년 및 소상공인을 위한 지원</li> <li>• 카카오페이지 상생기금 10억 원 조성</li> </ul>	48, 53-54
3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	(3.7) 2030년까지 가족계획, 정보 및 교육, 성과 재생산 건강을 국가 전략 및 계획에 통합하는 것을 포함하여 성과 재생산 보건 서비스에 대한 보편적인 접근을 보장 한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 감염병 예방 지원 서비스 제공</li> <li>• 크루 안전보건 사항 논의를 위해 노사가 심의·의결하는 산업안전보건위원회 운영</li> <li>• 다양한 복지제도를 통한 크루의 안전 및 건강 보장</li> </ul>	39-40
4 QUALITY EDUCATION	(4.4) 2030년까지 취업, 양질의 일자리, 창업 활동에 필요한 전문, 직업 기술 등 적합한 기술을 지닌 청소년과 성인의 수를 실질적으로 늘린다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 청소년 및 자립준비 청년 대상 금융 교육 및 펀테크업 체험 기회 제공</li> </ul>	47
5 GENDER EQUALITY	(5.4) 공공서비스, 사회기반시설 및 사회적 보호정책을 제공하고 국가별로 적절하게 가구와 가족 내에서의 책임 분담을 증진함으로써, 무상 돌봄과 가사노동을 인정하고 가치 있게 인식한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직장 어린이집 운영, 오피스 내 수유시설 이용 보장</li> <li>• 배우자 포함하여 출산 및 유·사산휴가, 육아휴직, 태아검진휴가, 난임치료휴가, 가족돌봄휴가 제공</li> <li>• 가족돌봄 단축 근무</li> </ul>	35
	(5.5) 정치, 경제, 공공부문의 모든 의사결정 과정에서 여성의 완전하고 효과적인 참여와 리더십에 대한 평등한 기회를 보장한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다양성 및 포용성 방침</li> <li>• 기업지배구조 현장 내 '다양성 원칙' 선언</li> </ul>	35, 58
8 Decent Work and Economic Growth	(8.3) 생산 활동, 양질의 일자리 창출, 기업가 정신, 창의성과 혁신을 지원하는 개발 지향적 정책을 진흥하고 금융서비스에 대한 접근 확대를 포함하여 소규모 비즈니스 및 중소기업의 형성과 성장을 장려한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 우수한 인재 영입 및 크루 역량 개발 프로그램 지원</li> <li>• 자활기업 대상 임대료, 인건비 등 운영비 지원</li> <li>• 소상공인 대상 보이스피싱 예방, 세무 회계 등 금융 교육 프로그램 제공</li> </ul>	36-37, 48, 53
	(8.10) 모두를 위한 은행, 보험 및 금융서비스 접근을 장려하고 확대될 수 있도록 국내 금융기관의 역량을 강화한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금융 취약계층 응대 매뉴얼 강화</li> <li>• 금융 취약계층 접근성 고려한 상품 및 서비스 제공</li> </ul>	47
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	(9.4) 2030년까지 사회기반시설을 개선하고 산업을 개편하여 지속가능하게 만들며, 자원 이용 효율성 향상, 청정하고 친환경적 기술 및 산업 프로세스의 채택 확장과 더불어 모든 국가가 각국의 역량에 맞춰 행동을 취한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 카카오페이지 서비스 혁신 활동</li> </ul>	9-11
10 REDUCED INEQUALITIES	(10.2) 2030년까지 나이, 성별, 장애여부, 인종, 민족, 출신, 종교, 혹은 경제적 또는 기타 지위와 관계없이 모든 사람의 사회·경제·정치적 포용을 강화 증진한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시각장애인을 위한 음성 지원 도입</li> <li>• 장애인이 상담할 수 있는 채팅 상담 및 1:1 문의 채널 운영 통한 장애인 금융 접근성 제고</li> </ul>	47
11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	(11.5) 2030년까지 빈곤층과 취약계층 보호에 주력하면서, 물 관련 재난을 비롯하여 재난으로 인한 사망자 및 피해자 수를 현저히 줄이고, 재난으로 인한 직접적인 경제적 손실을 글로벌 국내총생산 대비 상당히 줄인다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소상공인 풍수해보험 가입 지원</li> </ul>	54
12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	(12.5) 2030년까지 예방, 감축, 재활용 및 재사용을 통해 폐기물 발생을 상당히 줄인다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 그린 디지털 캠페인 (모바일 청구서, 전자문서 서비스)</li> <li>• 전자문서 그린 챌린지 (종이 우편물의 전자 문서화)</li> <li>• 전자고지결제 (생활 요금 청구서 전자화)</li> </ul>	30
	(12.6) 기업과 특히 대기업 및 다국적기업에게 지속가능한 실천계획을 채택하고 보고 주기에 지속가능성 정보를 통합시킬 것을 장려한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 카카오페이지 ESG Report 2022 발간</li> </ul>	
13 CLIMATE ACTION	(13.3) 기후변화의 완화, 적응, 영향 감소, 조기 경보 등에 관한, 교육, 인식 제고, 인적·제도적 역량을 강화한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 카카오페이지 환경 방침 수립</li> <li>• ISO 14001 환경영경영시스템 인증 획득</li> <li>• 크루 친환경 통근 장려</li> <li>• 사용자 참여형 환경보호 캠페인 진행</li> </ul>	28-29
16 PEACE, JUSTICE AND INSTITUTIONS	(16.5) 모든 형태의 부패와 뇌물을 대폭 감소시킨다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 카카오페이지 윤리강령 제정</li> <li>• 계약직을 포함한 전체 크루 대상 인권 교육 진행 (수료율 100%)</li> </ul>	34, 63

# UN Global Compact

유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact, UNGC)는 인권, 노동, 환경, 반부패 분야의 10대 원칙을 기업의 운영과 경영 전략에 내재화하여 지속가능한 성장에 동참할 수 있도록 권장합니다. 카카오페이지는 2022년 10월에 핀테크 업계 최초로 UNGC에 가입하였으며 향후 글로벌 표준에 부합하는 ESG 경영을 책임 있게 이행하겠습니다.



## UNGCG 10대 원칙

구분	Criterion	2022 카카오페이지 주요 활동				보고 위치
인권	1. 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다.	• 카카오페이지 인권경영선언문 제정	• 유엔글로벌콤팩트 가입	• 카카오페이지 협력사 지속가능경영가이드 제정		33, 52
	2. 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.	• 인권 리스크 관리	• 소통 기반의 노사관계	• 금융소비자 보호 실태평가 자율 진단	• 크루 대상 인권 교육	33-35, 42
노동	3. 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적 인정을 지지하고,	• 소통 기반의 노사관계				34
	4. 모든 형태의 강제 노동을 배제하며,	• 소통 기반의 노사관계				34
	5. 아동 노동을 효율적으로 철폐하고,	• 상생 활동 추진 방향성				53
	6. 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.	• 다양성 제고를 위한 제도적 지원	• 크루 고충처리제도 운영	• 공정거래 원칙 및 청렴계약제도 운영		34
환경	7. 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,	• 환경영향 전략 · 환경 방침	• 환경 이니셔티브 참여	• 크루 환경영향 인식 제고		28-29
	8. 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,	• 환경영향 전담 조직	• 친환경 투자 및 구매 활동	• 온실가스 배출량 관리		28-30
	9. 환경 친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.	• 그린 디지털 확대	• 친환경 공급망 관리			30
반부패	10. 기업은 부당 취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	• 윤리강령 • 윤리경영 추진 체계	• 윤리 상담 및 신고 제도 • 크루 대상 윤리교육	• 공정거래 원칙 및 청렴계약제도 운영 • 직원알기제도(KYE)/자가점검/자금세탁방지제도 준수 서약서 운영	• 크루 대상 자금세탁방지제도 교육 • 직원알기제도(KYE)/자가점검/자금세탁방지제도 준수 서약서 운영	63-65

# 지속가능한 금융 정책

카카오페이는 생활 금융 플랫폼을 넘어서 증권, 보험 등으로 금융 서비스의 범위를 확장하고 있습니다. 최근 경제 위기와 기후 리스크의 증가로 지속가능한 성장을 위한 금융 기관의 역할이 강조되는 가운데, 카카오페이는 카카오페이증권 및 카카오페이손해 보험 등 주요 자회사와 함께 지속가능한 금융 기관으로서 역할과 책임을 다하고자 합니다.



## 탈석탄 보험 인수 정책

카카오페이손해보험은 2015년 파리기후협정에 대한 적극적 동참의 일환으로, 석탄 관련 보험의 언더라이팅 기준을 수립하여 운영하고 있습니다. 향후 언더라이팅 기준에 ESG 요소를 단계적, 지속적으로 강화 할 예정이며, 언더라이팅 외에도 투자 등 보험의 전 영역에서 탈석탄화를 위해 노력하는 등 글로벌 기후 위기를 해결하고 지속가능한 사회 발전을 위한 노력을 다 할 예정입니다.

### 탈석탄 언더라이팅 정책 주요 내용

카카오페이손해보험은 석탄화력 발전소 관련 보험의 제한/ 배제 정책에 따라, 다음에 해당하는 보험 인수를 제한한다.

- ① 석탄화력 발전소 및 채굴장의 건설 등 신규 석탄 인프라에 대한 건설 보험 인수를 제한한다.
- ② 석탄 관련 신규사업에 대한 각종 기업 운영 보험 인수를 제한한다.
- ③ 석탄 채굴이 전체 수익의 30% 이상을 차지하는 기업의 각종 운영 보험 인수를 제한한다.
- ④ 에너지 생산량의 50% 이상을 석탄으로 창출하는 기업의 각종 운영 보험 인수를 제한한다.

### [카카오페이손해보험 - 지속가능한 상품 및 서비스 현황]

보고 내용	단위	2022년
지속가능한 상품/서비스 매출액	원	42,419,270
전체 상품/서비스 중 매출 비중	%	98.2

## 지속가능한 투자 관리 체계

카카오페이증권은 지속가능한 투자를 위한 관리 체계를 마련하여 상품의 ESG 리스크를 관리하고 있습니다. 이사회 산하에 리스크관리위원회를 두고, 리스크관리위원회의 효율적 운영과 전사 리스크 관리를 위한 리스크실무위원회와 투자 건에 대한 심사를 위한 투자심의위원회를 운영하고 있습니다. 투자심의위원회는 모든 투자 건에 대하여 리스크 심사의견서를 검토하며, 리스크 심사의견서 상 'ESG 리스크 리뷰 점검' 항목을 포함한 모든 항목에 대해 '적정'으로 판단되는 건에 한해서만 투자를 진행하고 있습니다.

## ESG 요소를 반영한 투자 의사결정

카카오페이증권은 투자 과정에서 ESG 리스크 요인을 사전적으로 점검하여 투자 의사결정을 수행하고 있습니다. 투자 건에 대해 환경, 사회, 지배구조와 관련하여 컨트로버시 이슈나 범죄 의심 행위 등으로 현재 비재무리스크에 노출되거나 향후 노출될 가능성 여부를 검토하고 있습니다. 또한 관련 투자를 진행할 경우 평판 리스크에 미치는 영향 등을 포함하여 면밀하게 검토하고 있습니다.

이와 더불어 투자 건에 대한 사후관리 프로세스를 통해 ESG관련 이슈를 포함하여 투자 건의 상환 가능성, 손실 가능성 등을 전체적으로 파악하고 있습니다. 카카오페이증권은 2023년 6월부터 IB사업부의 프로젝트 파이낸싱 자문계약을 대상으로 자문계약 체결 전

국제자본시장협회(ICMA, The International Capital Market Association), 국제기후채권기구(CBI, Climate Bonds Initiative) 등의 ESG 프레임워크 준용 여부를 검토할 예정입니다. 카카오페이증권은 앞으로도 지속적으로 ESG 요소를 고려한 투자를 확대하여 사회적 책임을 다하겠습니다.

## [ESG 리스크 관련 컨트로버시 이슈]

### 환경



- 환경 파괴 및 오염

- 인류에 대한 중대한 위협 요인이 될 사업 영위

### 사회



- 사회적 책임과 관련된 법정 소송, 사회적 이슈 등에 따른 평판 리스크 발생

### 지배구조



- 기업의 지배구조 관련 부정적인 뉴스, 범죄 의심 행위 등에 따른 평판 리스크 발생

## [카카오페이증권 - 프로젝트 파이낸싱 투자 현황]

보고 내용	단위	2022년
ESG 검토 프로젝트/ 거래 건수	건	6
총 프로젝트 대비 검토 비율	%	100
체결 프로젝트/거래 건수	건	6
거절 프로젝트/거래 건수	건	0

# 협회 가입 현황 및 주요 수상내역



가입 협회명	주요 수상 내역		
	수상 연도	주관	수상명
UN Global Compact	2022	매일경제	[보험] 병원비청구 매경 금융대상 우수상
한국핀테크산업협회		iF Design Award	iF Design Award 2022 winner (Kakao Pay PLCC Card)
한국인터넷기업협회		iF Design Award	iF Design Award 2022 winner (payment=Kakao Pay campaign)
한국IR협의회		iF Design Award	iF Design Award 2022 winner (Kakao Pay App 2.0)
한국상장회사협의회		과학기술정보통신부	2022 디지털이노베이션 어워드 (개인 부분)
		금융위원장	제16회 「자금세탁방지의 날」 자금세탁방지 유공 개인 표창(AML부서장)
		서울특별시장	서울특별시 소상공인 풍수해보험 무료가입 지원 사업 공로 표창 (주식회사 카카오페이)
	2021	한국전자문서산업협회	2021 한국전자문서 혁신대상 우수상 (개인 부문)
		금융위원장	스마트금융대상 (빅테크부문)
		고용노동부	일자리으뜸기업
		Red Dot Design Award	Red Dot Design Award 2021 winner (Kakao Pay Schedule Kit )
		Red Dot Design Award	Red Dot Design Award 2021 winner (Kakao Pay PLCC Card)
	2020	금융위원회	제6회 '금융의 날 기념행사' 금융혁신 부문 대통령 표창
		금융위원장	제15회 「자금세탁방지의 날」 자금세탁방지 유공 기관 표창
		한국소비자협의회	한국소비자 평가 앱어워즈 대상
		금융보안원	정보보호 및 개인정보 관리 체계인증
	2019	과학기술정보통신부	과학기술정보통신부장관 표창: '2020 전자문서 산업인의 날' 장관상
		Red Dot Design Award	Red Dot Design Award 2019 winner (Kakao Pay Onboarding Kit)
		Google play	올해를 빛낸 일상생활 앱
		Google play	올해를 빛낸 인기 앱
		행정안전부 장관	지방세 발전 기여 표창
	2018	경기도지사 이재명	지방세 스마트 고지서 운영 유공 표창



## DNV BUSINESS ASSURANCE

### 온실가스 검증 성명서

No.: AS\_PRJN-537848-2023-AST-KOR

주식회사 카카오페이지

#### 서문

(주)디엔브이비즈니스어슈어런스코리아(이하, DNV)는 주식회사 카카오페이지(이하, 카카오페이지)의 2022년도 온실가스 배출량에 대해 제한적 보증 수준 하에서 검증을 수행하였습니다. 카카오페이지는 'ISO 14064-1:2018(온실가스 - 제 1 부 : 온실가스 배출 및 제거의 정량 및 보고를 위한 조직 차원의 사용 규칙 및 지침)', 'WRI / WBCSD GHG Protocol:2004', 'Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting Standard Accounting and Reporting Standard' 및 'IPCC Guidelines:2006'에 명시된 원칙에 근거한 온실가스 배출량 자료를 준비할 책임이 있으며, DNV는 본 검증성명서와 관련하여 계약 조건에 따라 검증 계약당사자를 제외한 제 3자에 대하여 어떠한 책임도 지지 않습니다.

- 카카오페이지의 온실가스 인벤토리 보고서(활동자료 입력 데이터, 온실가스 배출량 산정결과, 매개변수)
- 카카오페이지의 온실가스 데이터 관리 및 수집, 배출량 산정 및 보고 프로세스

#### 결론

온실가스 선언과 관련한 정보를 상기의 검증기준에 따라 검증한 결과, 부적절하게 산정되거나 중대한 오류를 포함하고 있다고 판단할 만한 사항은 발견하지 못하였습니다. 카카오페이지의 2022년 온실가스 배출량은 아래와 같이 확인되었습니다.

#### 검증 범위

본 검증에서 다루어진 온실가스 배출량은 카카오페이지에서 제공하고 있는 국내사업장의 2022년 직접 배출(Scope 1), 간접 배출(Scope 2) 및 기타 간접 배출(Scope 3)을 포함하고 있습니다.

#### 카카오페이지의 2022년 온실가스 배출량

(단위: ton CO<sub>2</sub>eq)

	직접배출 (SCOPE 1)	간접배출 (SCOPE 2)	기타 간접배출 (SCOPE 3)	총 배출량
카카오페이지	18.129	2,027.800	36.321	2,082

\* 상기의 온실가스 배출량은 정수로 보고하기 위한 반올림처리로 인해 ± 1 tCO<sub>2</sub>eq 미만의 차이가 발생할 수 있음.

\* 총 배출량 = 직접배출(Scope 1) + 간접배출(Scope 2)+기타 간접배출(Scope 3)

#### • 조직경계 및 운영경계

- 조직경계: 임차사무실/데이터센터/콜센터
- 운영경계: Scope 1(고정연소, 이동연소), Scope 2(전력, 열), Scope 3 (업스트림(Upstream)

활동의 3개 카테고리 – 1. 구매한 제품 및 서비스(용수와 용지), 5. 사업장에서 발생된 폐기물

7. 직원출퇴근(통근버스))

2023년 4월 18일

대한민국, 서울

대표이사 이장섭

(주)디엔브이비즈니스어슈어런스코리아

#### 검증 방식

본 검증은 2023년 4월 3일부터 4월 18일까지 'ISO 14064-3:2019 (온실가스 - 제 3 부 : 온실가스 선언에 대한 타당성 평가 및 검증을 위한 사용 규칙 및 지침)'의 검증 원칙과 기준에 따라 수행되었습니다. DNV는 카카오페이지가 보고한 온실가스 배출량과 온실가스 인벤토리의 완성에 대한 검증 의견을 제시하는데 필요한 정보와 데이터를 얻기 위하여 검증 계획을 수립하고, 검증을 실시하였습니다. 검증 프로세스의 부분으로 다음 사항을 확인하였습니다.

본 외부 검증인의 검증성명서는 성명서 발행일 (2023년 04월 18일) 현재로 유효한 것입니다. 성명서 발행일 이후 본 성명서를 열람하는 시점 사이에, 온실가스 배출량 산정에 중요한 영향을 미칠 수 있는 사건이나 상황이 발생할 수 있으며, 이로 인하여 본 검증성명서가 수정될 수도 있습니다.



주식회사 카카오페이지  
이해관계자 귀중

## 도입

BSI Group Korea(이하 '검증인')는 카카오페이지 2022 ESG report(이하 '보고서')에 대한 검증을 요청 받았습니다. 본 검증의견서는 검증범위에 포함된 관련 정보에만 적용됩니다. 보고서에 포함된 모든 정보와 주장에 대한 책임은 전적으로 카카오페이지에 있습니다. 검증인의 책임은 명시된 범위에 대해 검증방법론을 적용하여 도출된 전문적 의견을 담은 독립적인 검증의견을 카카오페이지 경영진에게 제공하는 것이며, 또한 카카오페이지의 모든 이해관계자들에게 그 정보를 제공하는데 있습니다.

## 검증표준 및 검증수준

본 검증은 AA1000 AS (Assurance Standard) v3(2020) 검증표준이 적용되었으며, 지속가능경영 보고서의 국제표준 가이드라인인 GRI Standards에 따라 보고(Reporting in accordance with the GRI Standards)되었음을 확인하였습니다. 검증수준은 AA1000 AS에 따라 중간수준 (Moderate Level) 보증 형태로 AA1000 AP (AccountAbility Principles) 2018의 4대 원칙 준수 여부를 확인한 검증유형 Type1 및 보고서에 공개된 정보의 품질 및 신뢰성을 확인한 검증유형 Type2로 진행되었습니다. GRI 주제 표준(Topic Standards) 중 아래 조항은 검증유형 Type2로 진행되었으며, 보고 조직에서 제공한 자료와 정보에 근거하여 국내 사업장의 성과와 주장에 대해 수행되었습니다.

⇒ **GRI Topic Standards:** 203-1, 203-2, 205-2, 205-3, 206-1, 302-1, 302-2, 302-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 401-3, 404-3, 405-2, 418-1

## 검증범위

보고서 검증에 적용된 검증범위는 아래와 같습니다.

- 보고서에 수록된 2022년 1월 1일부터 2022년 12월 31일까지의 보고 내용, 일부 성과는 2023년 상반기 포함
- 지속가능경영 정책과 전략, 목표, 사업, 성과 등 보고서에 포함된 주요 주장

- 중대성 평가 결과 도출된 중대 이슈별 GRI Topic standards 등 경제, 환경, 사회적 특정 성과 지표
- 정보 수집, 분석 및 검토를 위한 내부 프로세스 및 시스템의 적합성 및 견고성

아래 사항은 검증범위에 포함되지 않았습니다.

- 보고서 Appendix에 제시된 재무정보
- 보고서 Appendix에 제시된 GRI, SASB를 제외한 기타 국제 표준, 규범 및 이니셔티브 관련 Index 항목
- 홈페이지, 사업보고서 등 기타 연계된 부가정보

## 검증방법

검증인은 검증기준을 준수하며, 보고내용에 대해 오류를 낮출 수 있도록 관련증거를 수집하기 위해 개발된 방법론을 활용하였으며, 다음의 활동을 수행하였습니다.

- 지속가능성 전략 이행 프로세스와 실행을 위한 시스템 확인
- 검증 우선순위 결정을 위한 중대성 평가 및 내부 분석 프로세스의 검토 및 적합성 확인
- 중대 이슈와 관련되거나 관리책임이 있는 부서의 상위 관리자 인터뷰 수행을 통해, 논의 및 보고한 이슈를 뒷받침하는 근거의 적합성 확인
- 각 성과 영역별 데이터의 생성, 수집 및 보고 과정 확인

## 검증한계

검증인은 보고조직에서 제공한 데이터와 자료에 근거하여 한정된 기간에 제한적 검증을 실시하였습니다. 이에 따라 검증 과정에서 중대한 오류가 발견되지 않고, 존재할 수도 있는 불가피한 위험과 관련된 한계성을 내포하고 있습니다. 검증인은 검증 과정 중 예측하거나 확인할 수 없는 발생가능한 미래 영향 및 이와 관련된 추가적 측면에 대한 보증을 제공하지 않습니다.

## 검증결과

검증을 수행한 결과, 검증인은 중대성 측면에서 카카오페이지의 보고서에 수록된 정보 및 데이터가 부적절하게 기술되었다고 판단할 만한 사항을 발견하지 못하였습니다. 보고서는 GRI Standards에 따라 보고(Reporting in accordance with the GRI Standards)되었다고 판단되며, AA1000 AP(2018)에서 제시하고 있는 4대 원칙에 대한 검증 의견은 다음과 같습니다.

## AA1000 AP 4대 원칙

### 포괄성: 이해관계자 참여 및 의견제시

카카오페이지는 주주 및 투자자, 사용자, 크루, 비즈니스 파트너, 커뮤니티, 정부를 주요 이해관계자로 선정하였습니다. 이해관계자별 소통 채널을 운영하며, 이해관계자 참여 프로세스를 통해 핵심 이해관계자 그룹별 기대 사항과 다양한 의견을 수렴하고, 도출된 주요 이슈들을 지속가능성과 관련된 의사결정에 반영하고 있으며, 해당 프로세스를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

### 중요성: 중요한 지속가능성 주제의 식별 및 보고

카카오페이지는 지속가능경영과 관련된 전략을 수립하고, 보고 이슈를 도출하기 위한 프로세스를 구축하였습니다. 미디어 리서치 분석, 글로벌 선진 기업 벤치마킹, 지속가능성 관련 주요 글로벌 이니셔티브 분석 결과를 바탕으로 재무적 영향도, 사회환경적 영향도를 파악하고, 이를 토대로 9개의 핵심 이슈를 도출하였으며, 해당 프로세스를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

### 대응성: 중요한 지속가능성 주제 및 관련 영향에 대한 대응

카카오페이지는 중대성 평가로 결정된 핵심 이슈에 대한 관리 프로세스를 구축하였습니다. 이해관계자의 기대 사항을 반영하는 방향으로 적절히 대응하기 위해, 핵심 보고 이슈에 대한 정책, 과제 수행 현황, 활동성과 및 개선방안을 비롯한 대응 성과 등을 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

### 영향성: 조직의 활동 및 중요한 지속가능성 주제가 조직 및 이해관계자에게 미치는 영향

카카오페이지는 핵심 이슈와 관련된 조직 및 이해관계자에게 미치는 영향을 파악하고 평가하기 위한 프로세스를 구축하였습니다. 핵심 이슈에 대한 영향, 리스크 및 기회 요인 분석 결과는 각 이슈별 대응 전략 수립을 위한 의사결정에 활용하고 있으며, 해당 프로세스를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

### 개선권고사항

검증인은 검증결과에 영향을 미치지 않는 범위에서 다음 의견을 제시합니다.

- 카카오페이지의 주요 비즈니스 영역의 특성을 고려한 지속가능성 이슈 및 핀테크, IT산업 등 주요 비즈니스 특성을 고려한 가치사슬 (Value-Chain)의 범위를 명확히 하고, 카카오페이지의 가치사슬과 관련된 지속가능성 전략 및 계획을 수립하는 것이 지속가능경영체계를 선도하는 데에 도움이 될 수 있습니다.

### 독립성 및 적격성

BSI Group은 품질, 환경, 안전보건, 에너지 및 반부패, 컴플라이언스 등 경영시스템 분야에 전문성을 가지고 있으며, 약 120년 동안 인증, 검증서비스를 제공해 온 독립된 전문기관입니다. 검증인은 카카오페이지와 어떠한 비즈니스 관계도 맺고 있지 않으며, 독립적으로 검증을 수행하였고, 어떠한 이해상충도 없습니다. 본 검증을 수행한 검증팀은 환경, 안전보건 등 경영시스템 분야 및 사회, 기업윤리 등 지속가능성 분야에서의 오랜 경험과 BSI Group의 검증표준방법론에 대한 이해가 탁월한 AA1000 AS 검증심사원으로 구성되었습니다.

### GRI Standards 적용수준 검토

검증인은 카카오페이지의 보고서가 GRI Standards에 따라 작성(Reporting in accordance with the GRI Standards)되었음을 확인하였으며, 카카오페이지가 제공한 자료와 정보에 기반하여 다음의 공통표준 (Universal Standards)과 주제표준(Topic Standards)에 관련된 내용이 해당 요구사항을 준수하고 있다는 주장에 오류가 없음을 확인하였습니다. 별도의 산업표준(Sector Standards)은 적용되지 않았습니다.

#### [공통표준(Universal Standards)]

2-1 to 2-5 (The organization and its reporting practices), 2-6 to 2-8 (Activities and workers), 2-9 to 2-21 (Governance),  
2-22 to 2-28 (Strategy, policies and practices), 2-29 to 2-30 (Stakeholder engagement), 3-1 to 3-3 (Material Topics Disclosures)

#### [주제표준(Topic Standards)]

203-1, 203-2, 205-2, 205-3, 206-1, 302-1, 302-2, 302-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 401-1, 401-2, 401-3, 404-3, 405-2, 418-1



AA1000  
Licensed Report  
000-4/V3-8I96C

2023년 5월 24일  
BSI Group Korea(주)  
대표이사 임성환

kakaopay